

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
SUBDIRECCION DE POSGRADO



***“COMPETENCIAS NECESARIAS PARA ESTRUCTURAR UN
PERFIL DEL PSICÓLOGO LABORAL Y ORGANIZACIONAL
A FIN DE OBTENER UN DESEMPEÑO EXITOSO”***

TESIS

PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRIA EN PSICOLOGÍA LABORAL Y ORGANIZACIONAL

PRESENTA

LIC. BEATRIZ IMELDA GUERRERO GARCÍA

ASESOR: MTRO. JOSÉ MARTÍNEZ URIBE

MONTERRERY, N.L.

NOVIEMBRE DE 2008

Tabla de contenido

1.- ANTECEDENTES.....	1
2.- INTRODUCCION.....	4
2.1.- La importancia de las personas en las organizaciones.....	9
2.2.- Contribuciones del psicólogo organizacional en las Organizaciones y/o Instituciones Modernas.....	10
3- DEFINICION DEL PROBLEMA.....	12
4.-JUSTIFICACION.....	13
5.-DEFINICIONES.....	19
6.- OBJETIVO.....	24
6.1.- Objetivo General.....	24
6.2.- Objetivo Especifico.....	24
6.2.1.-Observaciones.....	24
7.- HIPOTESIS.....	25
8.- LIMITACIONES Y DELIMITACIONES.....	26
8.1.- Limitaciones.....	26
8.2.- Delimitaciones... ..	26
9.- MARCO TEORICO.....	27
9.1.- La enseñanza de la psicología.....	27
9.2.- La Psicología Laboral.....	29
9.3.- Consideraciones en torno al empleo.....	30
9.4.- Intervenciones del Psicólogo (a) Laboral en la Organización.....	31
9.4.1.- Acciones en el área de personal.....	33

9.4.2.- Reclutamiento.....	33
9.4.3.- Selección de Personal.....	34
9.4.4.- Inducción.....	35
9.4.5.- Capacitación.....	35
9.4.6.- Compensaciones.....	36
9.4.7.- Seguridad e Higiene.....	37
9.5.- Responsabilidad de Recursos Humanos.....	38
9.5.1.- Relaciones Laborales.....	38
9.5.2.- Recursos Humanos en la Comunicación.....	39
9.5.3.- Desarrollo Organizacional.....	41
9.6.- El Capital Humano	42
9.7.- Que hace competente a un Psicólogo (a).....	47
9.8.- Hacia un perfil de competencias del Psicólogo.....	49
10- METODO.....	51
10.1.- Tipo de investigación.....	51
10.2.- Grupo de estudio.....	52
10.2.1.- Tamaño de la muestra.....	52
10.2.2.- Criterio de Inclusión.....	53
10.2.3.- Criterio de exclusión.....	53
10.3.- Instrumento: Cedula de recolección de datos.....	54
10.3.1.- Descripción del Instrumento,.....	54
10.4.- Procedimiento de aplicación:	54
11.- PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	56
11.1.- Departamento y/o área.....	56

11.2.- Nombre el puesto.....	57
11.3.- Grado académico.....	58
11.4.- Escuela de procedencia.....	59
11.5.- Carrera que ellos cursaron	60
11.6.- Genero.....	61
11.7.- Grado académico deseable.....	62
11.8.- Experiencia Laboral deseable.....	63
11.9.- Experiencia en Puestos de mandos.....	64
11.10.- Competencia Global.....	65
11.11.- Competencia General.....	66
11.12.- Competencia Teórica.....	67
11.12.1.- Otras competencias teóricas.....	68
11.13.- Competencia Comunicativa.....	69
11.13.1.- Otras competencias comunicativas.....	70
11.14.- Competencia de técnicas y habilidades de entrenamiento.....	71
11.14.1.-Otras competencias de téc. y hab. de entrenamiento...	72
11.15.- Competencia ética y valores.....	73
11.15.1.- Otras competencias éticas y de valores importantes...	74
11.16.- Ventajas que considera que tendría al contratar un Psicólogo(a)	
Laboral en vez de otro profesionalista?.....	76
11.17.- Competencias que faltan en formación a nuestros egresados	
con respecto a otras carreras.....	78
12- CONCLUSIONES.....	80
13- RESUMEN.....	87

14- SUGERENCIAS.....	91
15- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	95
16.-ANEXOS.....	98
16.1.- Anexo 1.....	98

DEDICATORIA

Ψ A mis padres José de Jesús Guerrero Chaidez y Victoria García García, ya que sin su apoyo y comprensión no hubiera logrado mi desarrollo profesional.

Ψ A mis hermanos Humberto, Héctor, Enrique y Jesús por su cariño, paciencia y comprensión.

Ψ A mis maestros y a todos mis compañeros de Postrado, por su confianza, tenacidad comprensión, y por compartir conmigo sus conocimientos, competencias y talento,

Ψ Al Lic. Juan Manuel Covarrubias por que sin su ayuda, y motivación no hubiera sido posible concluir este proyecto.

Ψ A mis amistades por su afecto, colaboración, empuje, simpatía, interés, fortaleza, que me han brindado.

Ψ Todos ellos han hecho posible que éste sueño se haga realidad.

AGRADECIMIENTOS

ψ A **Dios** por darme la oportunidad de vivir y desarrollarme profesionalmente.

ψ A mis padres por el apoyo moral y económico que desde siempre me han brindado.

ψ Al Mtro. Arnoldo Téllez López, por su confianza, y contribución brindada para terminar la maestría.

ψ Al Mtro. Eduardo Leal por la paciencia, y comprensión.

ψ A mi asesor: Mtro. José Martínez Uribe, por compartir conmigo sus conocimientos, experiencia, tiempo y su apoyo para la elaboración de mi tesis.

ψ A mis amigos que estuvieron apoyándome en todo momento para que lograra esta meta.

ψ A todas y cada una de las personas que he conocido durante esta etapa de mi vida profesional y me han brindado su ayuda, amistad, compañerismo, cariño y aprecio.

ψ A la Asociación de Ejecutivos por su valiosa contribución.

“Gracias, Gracias, Gracias.”

1. - ANTECEDENTES

En nuestro país, el tema de las competencias es reciente. En otras latitudes, el término tiene antecedentes de varias décadas, principalmente en países como Inglaterra, Estados Unidos, Alemania y Australia.

Las competencias aparecen primeramente relacionadas con los procesos productivos en las empresas, particularmente en el campo tecnológico, en donde el desarrollo del conocimiento ha sido muy acelerado; por lo mismo se presentó la necesidad de capacitar en forma continua al personal, independientemente del título, diploma o experiencia laboral previa. Éste es el contexto en el que nacen las denominadas competencias laborales, concepto que presenta varias definiciones, entre las que sobresale aquella que las describe como la "capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada" iberfop-oei, (1998₁).

Desde la perspectiva de las competencias laborales se reconoce que las cualidades de las personas para desempeñarse productivamente en una situación de trabajo, no sólo dependen de las situaciones de aprendizaje escolar formal, sino también del aprendizaje derivado de la

experiencia en situaciones concretas de trabajo. Por lo mismo, sé reconoce que no bastan los certificados, títulos y diplomas para calificar a una persona como competente laboral o profesionalmente. La propuesta se concreta en el establecimiento de las *normas de competencia*, mismas que son el referente y el criterio para comprobar la preparación de un individuo para un trabajo específico. Las normas de competencia se conciben como *una expectativa de desempeño en el lugar de trabajo*, referente con el cual es posible comparar un comportamiento esperado. De este modo, "la norma constituye un patrón que permite establecer si un trabajador es competente o no, independientemente de la forma en que la competencia haya sido adquirida" (Morfin, (1996₂))

En el ámbito educativo la palabra competencia también es de reciente aparición. Su presencia obedece a exigencias del modelo de desarrollo (caracterizado por globalización cultural y apertura económica) producidas desde diferentes instancias en el contexto de acuerdos internacionales: Cumbres de Ministros y mandatarios, declaraciones conjuntas sobre educación, trabajo, cultura, juventud, mujer, género, etc, recomendaciones de organismos multilaterales, entre otros. Decisiones que toman como referente a la dinámica económica mundial y

tendencias teóricas sobre el desarrollo social, lo cual implica que una mirada al sentido otorgado al concepto de competencias en la política regional se deba emprender:

- Desde las categorías empleadas por el modelo de desarrollo para definir el perfil y el rol esperado de los individuos, desarrollo de recursos humanos, capital humano y capital social.
- Como nexos entre política social y política educativa (que convergen en conocimientos básicos requeridos socialmente, en decir, competencias; calidad como punto referencial general, relación educación / mundo del trabajo)
- Desde las prácticas sugeridas en la educación formal para la evaluación de la calidad educativa y los mecanismos a través de los cuales se implementa: descentralización, focalización, gestión, transferencia de responsabilidades y en general, favorecimiento del desarrollo humano. Barrabantes, E, (2000₃)

2. - INTRODUCCIÓN

Todo sistema social puede estudiarse en términos de grupos de personas, ocupadas en el intercambio de sus recursos con base en ciertas expectativas. Estos recursos se intercambian constantemente y, sin duda no se limitan sólo a recursos materiales, ya que abarcan ideas, sentimientos, habilidades y valores. En el intercambio de recursos se desarrollan contratos psicológicos entre el hombre y sistemas, entre hombres y grupos, y entre sistemas y subsistemas, en los que prevalece el sentimiento de reciprocidad: cada uno evalúa lo que está ofreciendo y lo que está recibiendo a cambio. En el intercambio de recursos, si desaparece o disminuye el sentimiento de reciprocidad, ocurre una modificación en el sistema. Chiavenato, I. (2006₄)

El objetivo fundamental de toda organización es atender sus propias necesidades y, a la vez atender las necesidades de la sociedad mediante la producción de bienes y servicios por los cuales recibe una compensación económica. Chiavenato, I. (2006₅)

Tanto las organizaciones como las personas están en un constante cambio, se revisan y se modifican objetivos, se establecen otros

nuevos, se contratan nuevas personas, la tecnología amenaza inexorablemente, crean nuevos problemas, los tiempos cambian.

La planeación de personal es un proceso de decisión respecto de los recursos humanos necesarios para conseguir los objetivos organizacionales en un periodo determinado. Se trata de prever cuáles serán la fuerza laboral y los talentos humanos necesarios para la realización de la acción organizacional futura.

Para aprovechar todo el potencial de realización, la organización necesita disponer de las personas adecuadas para el trabajo que debe ejecutarse con acierto. Chiavenato, I. (2006₆)

En la actualidad es irrefutable la imperiosa necesidad de participar en investigación, para ayudar en el desarrollo del profesional facilitando su incorporación al mercado laboral. Y así poder elaborar planes de estudio acorde a las necesidades o demandas del empleador.

En muchos casos los que emprenden una carrera y/o maestría en alguna especialidad determinada, no ejercen en esa área específica y las que ejercen no pueden aspirar a puestos de mayor jerarquía, con la

investigación podemos conocer las competencias que consideran las personas entrevistadas debe contar el Psicólogo Laboral y Organizacional. Aunque hay empleados altamente motivados, simplemente no poseen las habilidades o competencias para tener un buen desempeño. Una habilidad es una cualidad (innata o adquirida) que permite a una persona hacer algo mental o físico. Los conocimientos prácticos son competencias relacionadas con las tareas. Gibson, L., Ivancevich, J., Donnelly, J. (2003₇)

El desarrollo ejecutivo es el proceso a través del cual los individuos aprenden a actuar de forma eficiente en los roles directivos.- Whetten & Cameron (1991) identificaron las capacidades fundamentales de la dirección y las vincularon con el desempeño satisfactorio del puesto. Fueron 3 las habilidades personales observadas:

- a) El desarrollo de la auto-conciencia.
- b) El manejo de estrés.
- c) Y la solución de problemas de forma creativa.

También se identificaron cuatro capacidades interpersonales:

- 1) La comunicación para dar apoyo.
- 2) La obtención de poder e influencia.
- 3) La motivación a los demás.

- 4) Y el manejo de conflictos. Los autores señalaron que estas capacidades se traslapan y que los ejecutivos deben recurrir a todas ellas para desempeñar de forma efectiva un rol directivo.

Muchinsky, Paul M (2002₈).

Algunos rasgos individuales que se relacionan con el éxito en el liderazgo, son:

- a) El alto nivel de energía.
- b) La tolerancia.
- c) Un buen manejo del estrés.
- d) La madurez emocional.
- e) La integridad
- f) La confianza en sí mismo.

El alto nivel de energía y la tolerancia al estrés ayudan a las personas a asimilar el ritmo enloquecido y las exigencias de la mayoría de los puestos de liderazgo, los frecuentes conflictos de roles y la presión para tomar dediciones importantes sin la adecuada información.

Los líderes con alta madurez emocional e integridad tienen más probabilidades de mantener relaciones de cooperación con sus subordinados, compañeros y superiores.

La madurez emocional significa que un líder está menos centrado en sí mismo, tiene más auto control, tiene emociones más estables y es menos defensivo. La integridad se refiere a una conducta de la persona que este de acuerdo con los valores expresados y que sea honesta y dé confianza.

La confianza en sí mismo hace que el líder sea más persistente en el logro de objetivos difíciles, a pesar de los problemas y reveses iniciales.

Muchinsky, Paúl M, (2002₉)

De ahí que en el ámbito de la actividad profesional corresponda una identidad o un perfil profesional que se puede describir como el subconjunto de capacidades específicamente producidas en el ámbito de las experiencias profesionales (o de las trayectorias profesionales) “Habla del hombre en la profesión o de ser profesional”. Es por eso que los procesos de evolución profesionalmente dan lugar a autentico procesos intuitivos como actividades de formación, no deja de ser un proceso de transformación personal en el que la puesta al día es importante y que puede analizarse con los mismos instrumentos como:

Objeto: El perfil profesional inicial, es decir el subconjunto de capacidades o disposiciones que se ponen en marcha específicamente

en situación profesional, tal como se produce al término de las experiencias y trayectorias anteriores.

Medios: La forma de evolución profesional, es decir, los procesos que se ponen en marcha específicamente para desarrollar las competencias profesionales (ejemplo: sistemas de gestión provisional del personal).

Relación de los procesos de evolución profesional: los roles y funciones de diferentes agentes profesionales en el plano de desarrollo de las competencias profesionales.

Resultado: efecto de los procesos de evolución profesional descritos en función del perfil profesional final, del enriquecimiento o de la movilidad profesional. Barbier, Jean-Marie (1993₁₀),

2.1.- La Importancia De Las Personas En Las Organizaciones

Hoy el éxito de una organización depende de las personas que la componen y de cómo éstas se alinean con las políticas y requerimientos. Ellos requieren llenar un perfil dentro de la competitividad laboral; Una de las características del perfil de competencia es su dimensión holística, debido a que reúne una multitud de factores con la finalidad de encontrar aquellos que expliquen el desempeño laboral exitoso concentrándolos en tareas profesionales.

Los Rasgos distintivos de la Competencia es la educación, es como una construcción social compuesta de aprendizajes significativos en donde se combinan atributos tales como conocimientos, actitudes, valores y habilidades, con las tareas que se tiene que desempeñar en determinadas situaciones.

Así el proceso de selección de personal debe ser considerado como un medio para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

2.2.- Contribución Del Psicólogo Organizacional En Las Organizaciones Modernas

En el contexto académico el Psicólogo es la persona que elige voluntaria y libremente dedicar una buena parte de su vida al trabajo intelectual para dedicarlo al servicio de los demás, y para llegar a ello debe estar actualizado a nivel teórico-científico y en el ámbito metodológico y/o tecnológico, para alcanzar un desempeño exitoso en la practica profesional.

Hoy en día es importante conocer las competencias necesarias para lograr un desarrollo profesional en el ámbito laboral de manera eficiente, vemos como las empresas contratan al Psicólogo como

reclutador, y sabemos, que los programas con los que es preparado el Psicólogo cumplen con los requerimientos necesarios para fungir como Ejecutivo de Recursos Humanos, incluso existen profesionistas que han cursado la Maestría en Psicología Laboral y Organizacional.

En el contexto de la cotidianidad es la persona que realiza un oficio con eficiencia, eficacia y éxito, con el saber que tiene sobre el comportamiento humano que interviene en la inter- subjetividad.

Por eso me pregunto que competencias necesitan el Psicólogo (a) desarrollar para llegar hacer altamente competitivo y alcanzar puestos de alto nivel, y bien remunerados.

3. - DEFINICION DEL PROBLEMA

¿Cuales serían las competencias que debería cubrir el Psicólogo (a) que ha cursado la Maestría en Psicología Laboral y Organizacional en la Facultad de Psicología de la UANL para desempeñarse en forma exitosa?

4. - JUSTIFICACIÓN

El profesional egresado de la Licenciatura y/o Maestría en Psicología Laboral y Organizacional no logra escalar puestos de alta jerarquía en las Instituciones, incluso esto lo vemos en la bolsa de trabajo de la facultad donde los solicitantes de personal, de algunas empresas, buscan solo recién egresados y ofrecen mas el puesto de reclutamiento y selección.

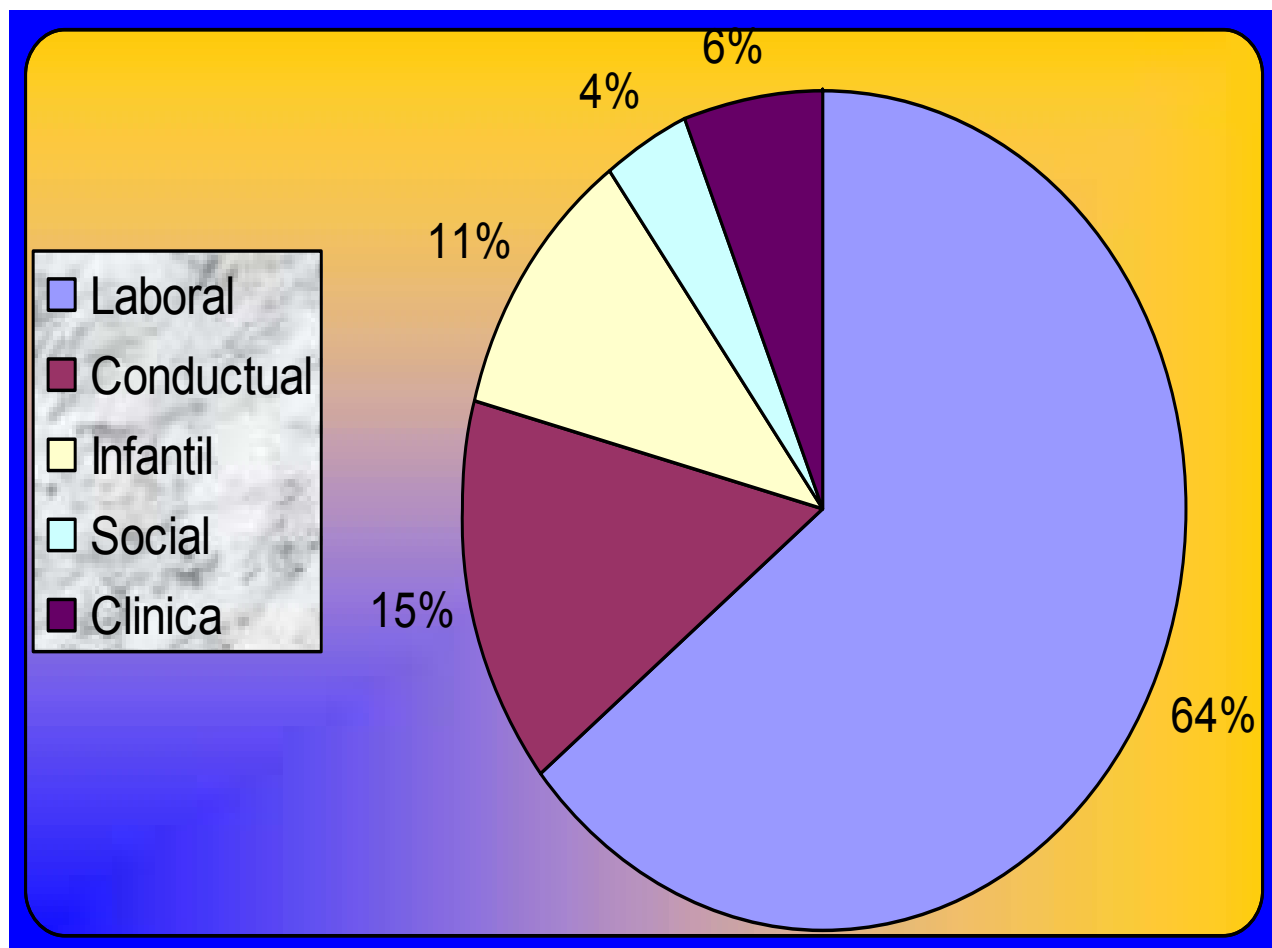
Encontramos que en el período de enero a diciembre del 2007 fueron recibidas **148** requisiciones de personal de diferentes Empresas, de Iniciativa Privada, y nos dimos cuenta que del área, los egresados más solicitados son los del área laboral con un 64%.

AREA	No. De Requisiciones
Laboral	95
Conductual	22
Infantil	16
Social	6
Clínica	9
Total	148

Podemos pensar que a esto se daba que en muchos casos los que emprenden una carrera y/o maestría con alguna acentuación o especialidad determinada, no ejercen en esa área específica, esto puede deberse a que existe más demanda de trabajo para el área Laboral como se muestra en la siguiente gráfica.

REQUISICIONES DE PERSONAL CORRESPONDIENTES A ENERO – DICIEMBRE 2007

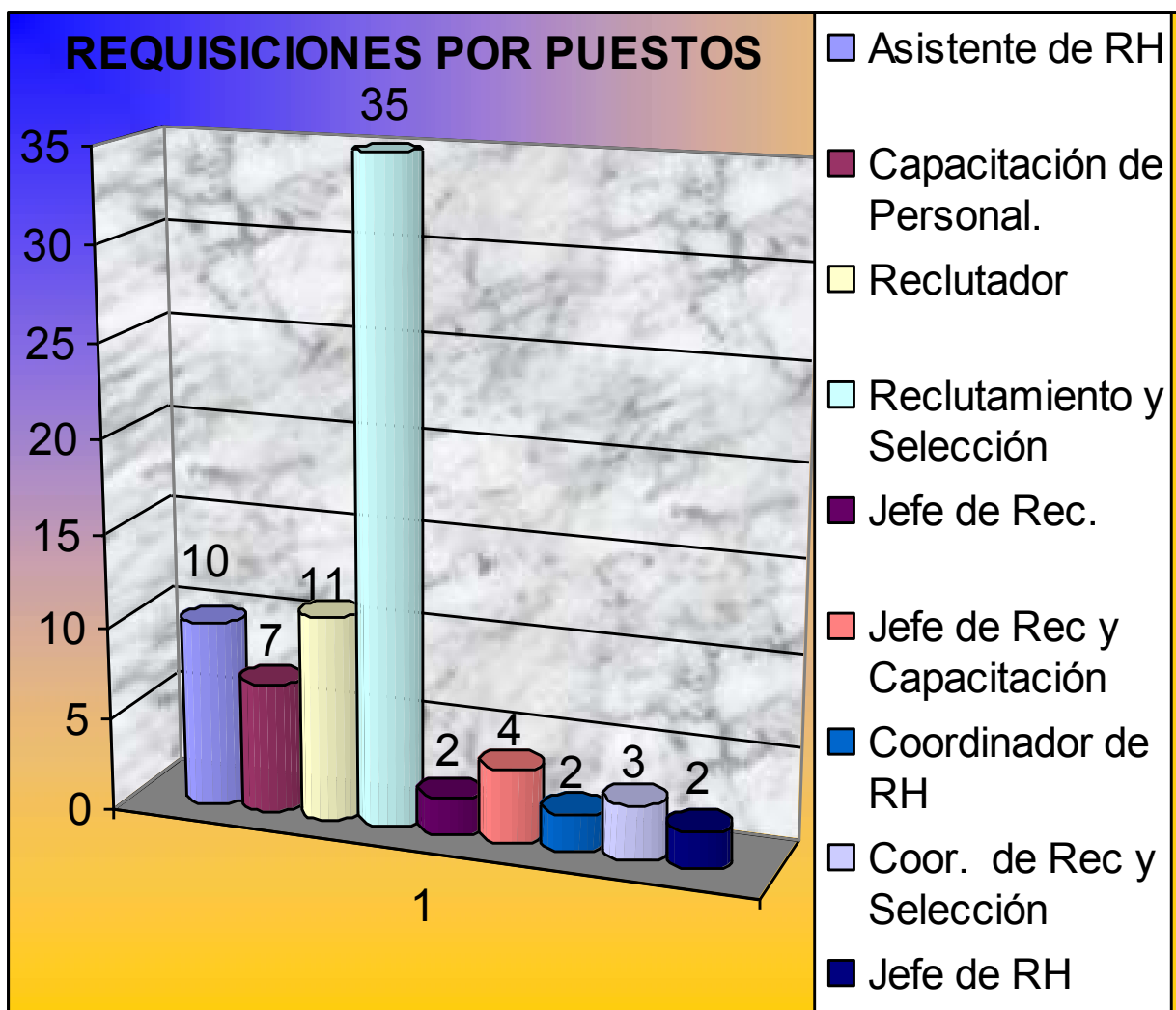
POR ACENTUACIONES



Ahora bien, de las 95 requisiciones recibidas para el área laboral, se mencionaron 28 puestos, de los cuales 19 fueron solicitados solo una vez entre ellos están:

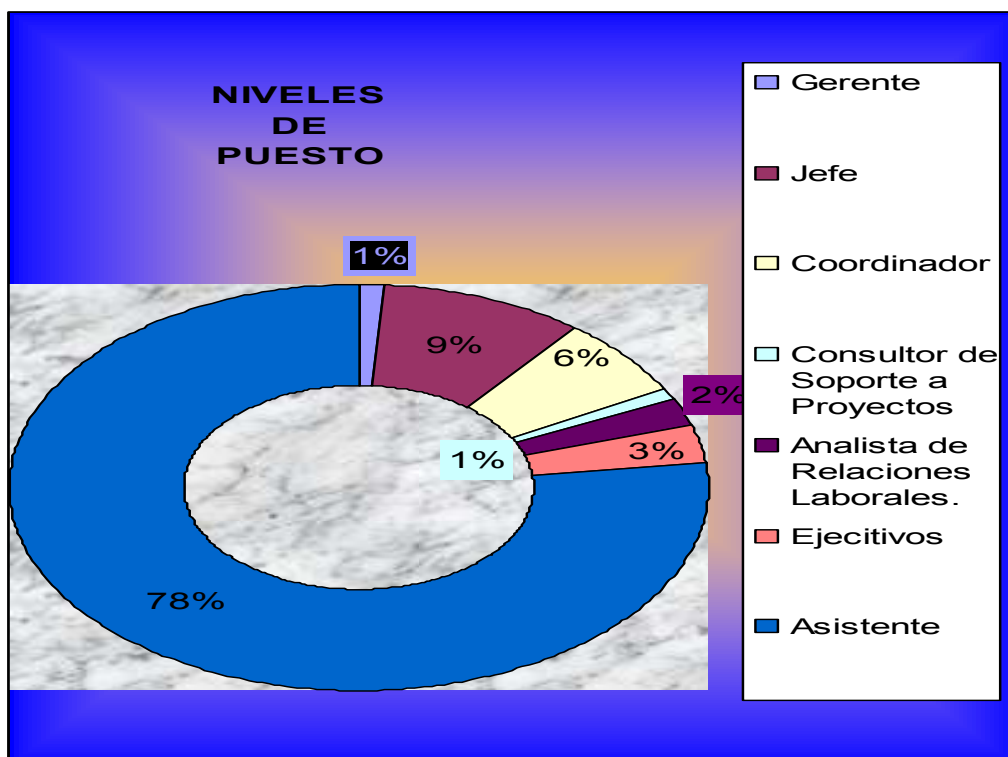
1. Administrativo	S E S O L I C I T O U N A V E Z
2. Análisis de Personal.	
3. Analista de Relaciones Laborales.	
4. Asistente de Dirección	
5. Asistente de Investigación	
6. Auxiliar de Compensaciones	
7. Auxiliar en Nominas	
8. Consultor de Soporte a Proyectos.	
9. Coordinador de Inducción.	
10. Desarrollo Humano	
11. Ejecutivo de Cta.	
12. Ejecutivo de desarrollo Personal	
13. Ejecutivo de Reclutamiento	
14. Ejecutivo Telefónico Internacional	
15. Gerente de Recursos Humanos	
16. Jefe de Desarrollo Organizacional	
17. Maestros	
18. Promotor de Ventas	
19. Relaciones Públicas	

Otros Puestos:



13%	9%	14%	46%	3%	5 %	3%	4%	3%
Reclutador	Capacitación de Personal	Reclutador	Rec, y Sel.	Jefe Reclutamiento	Jefe R Y C.	Coord. RH	Coord. De R y S	Jefe de RH

En esta gráfica podemos observar la frecuencia de los diferentes niveles de puesto que son solicitados y podemos confirmar que el más solicitado es el de Asistente y el menos remunerado.



PUESTO	REQUERIMIENTOS	RANGO DE SUELDO
Gerente	1	\$ 12 500.00
Jefe	9	Entre 7 y 20 mil Pesos
Coordinador	6	De 6 a 13 mil pesos
Analista de Relaciones Laborales.	2	\$ 15 000.00
Ejecutivos	3	De 7 a 9 mil pesos
Asistente	73	De 3 a 7 mil pesos
TOTAL	95	

De ahí la imperiosa necesidad de hacer esta investigación para contribuir en el desarrollo del profesional facilitando su incorporación al mercado laboral así como la necesidad de elaborar un plan de estudio acorde a las necesidades o demanda del empleador y así ofrecer egresados más competentes y satisfacer las demandas del sector Productivo, respecto a la formación del Psicólogo Laboral y Organizacional.

5. - DEFINICIONES

Los conceptos serán definidos con la mayor aproximación posible para ser mejor comprendido, de acuerdo a dos tipos:

Lexicológica o de diccionario: En donde se maneja un lenguaje común y sencillo para llegar a una máxima audiencia.

Y **teorética**: en la cual se da el significado de la palabra en términos de la teoría y asume el conocimiento y la aceptación de la teoría que depende.

Wikipedia, la enciclopedia libre. (2008,¹¹ <http://es.wikipedia.org/wiki/Definicion>).

ψ Competencia:

El concepto de **competencia laboral** surgió en los años ochenta con fuerza en países industrializados, como respuesta a la urgencia de fomentar la formación de mano de obra y ante las demandas surgidas en el sistema educativo y el productivo. Vossio, (2000¹²)

Cabe mencionar que la OIT (Organización Internacional del Trabajo) ha definido el concepto de "**Competencia Profesional**" como la idónea

para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente por poseer las calificaciones requeridas para ello. En este caso, los conceptos **competencia** y calificación, se asocian fuertemente dado que la calificación se considera una capacidad adquirida para realizar un trabajo o desempeñar un puesto de trabajo.

OIT. CINTERFOR. *Definiciones de competencia en las instituciones dedicadas a la formación y desarrollo de los recursos humanos*. www.ilo.org (2006₁₃)

Otra definición nos dice que:

Competencia es la capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral y refleja los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad." Tamayo, (2003₁₄)

Estructura:

La **estructura** es la disposición y orden de las partes dentro de un todo. También puede entenderse como un sistema de conceptos coherentes enlazados, cuyo objetivo es precisar la esencia del objeto de estudio. Tanto la realidad como el lenguaje tienen estructura. Uno de

los objetivos de la semántica y de la ciencia consiste en que la estructura del lenguaje refleje fielmente la estructura de la realidad.

Estructura de personalidad:

La estructura de personalidad es el conjunto de características personales de un sujeto que determinan su comportamiento. Según Hans Jürgen Eysenck, la estructura de personalidad posee tres "dimensiones": Inteligencia, temperamento y carácter. Wikipedia, la enciclopedia libre. (2005₁₅)

La **inteligencia** puede definirse como la capacidad para pensar de manera abstracta y para aprender rápidamente de la experiencia. Barón, Robert A. (1996₁₆).

El **temperamento** es la forma característica basada en la Biología por la disposición particular o estilo de aproximarse y reaccionar a las situaciones, forman el núcleo de una personalidad en desarrollo los patrones consistentes de sentimientos, pensamientos y conducta que hacen única a una persona. Papalia, Diane E. (2005₁₇)

Carácter puede definirse como un conjunto de maneras habituales de reaccionar de una individuo. Es un aspecto particular de la personalidad y permite una valoración positiva o negativa en relación con las normas

aceptadas por una sociedad. Se pone de manifiesto la delimitante influencia del ambiente para la formación del carácter. Visual (1997₁₈)

Psicología:

La **psicología** es la ciencia del comportamiento, cognición, emoción, motivación, y puede dividirse en varias especializaciones como la psicología Industrial/Organizacional que es un pequeño campo de la psicología aplicada se refiere al desarrollo y aplicación de principios científicos en el lugar de trabajo.

La **psicología industrial o laboral** era el nombre original del área, es la rama más antigua y tendía a tomar una perspectiva gerencial de eficiencia organizacional, a través del uso apropiado de los recursos humanos. Tiene que ver con cuestiones referentes al diseño eficiente de empleos, selección de personal, capacitación y evaluación de desempeño.

La **psicología organizacional** se desarrolló a partir del movimiento de las relaciones humanas en las organizaciones y pone más interés en el

empleado que la psicología industrial; se ocupa de entender el comportamiento y de fortalecer el bienestar de los empleados en su lugar de trabajo. Los temas organizacionales incluyen las actitudes de los empleados, el comportamiento, el estrés laboral y las técnicas de supervisión. Spector, Paul E. (2002₁₉)

Desempeño exitoso:

Es el resultado que se obtiene en un oficio a través de la conjugación integrando el ser, el saber y el hacer en un contexto dado. En donde las destrezas, los conocimientos, habilidades mentales y de liderazgo son muy importantes. Rev.fac.ing.univ. Antioquia no.40 Medellín Apr./June (2007₂₀)

6- OBJETIVO

6.1. - **O**bjetivo **G**eneral

Identificar las competencias que debe desarrollar el Psicólogo Laboral y Organizacional para un desarrollo exitoso en su carrera.

6.2. - **O**bjetivo **E**specífico

Establecer los alcances que deben tener los programas educativos en la formación del psicólogo laboral y organizacional para cubrir el perfil profesional adecuado en su carrera.

6.2.1. - Observación:

Esperamos que los resultados de éste estudio aporten información importante para el diseño de la nueva currícula del psicólogo(a) laboral y organizacional.

7. - HIPOTESIS

Debido a que la investigación es descriptiva y transversal no amerita hipótesis.

Es el estudio de una población que describe las variables de un fenómeno y sus magnitudes sin hacer comparaciones.

Y se examinan las características de una población, una sola ocasión y de inmediato se procede a describirlas o analizarlas. García Romero, Horacio

(1995₂₁)

8. - LIMITACIONES Y DELIMITACIONES

8.1. - Limitaciones

Para la ejecución de esta investigación se considero a un grupo de ejecutivos, relacionados con el área de administración de recursos humanos los cuales pertenecen una asociación privada.

Además se presentaron algunas situaciones como:

- a) Fallas en la cuenta de correo.
- b) Falta de recepción y remisión del cuestionario, se enviaron 64 entrevistas de las cuales fueron contestadas 19 lo que representa un 34 %.
- c) De las 19 recopiladas, 14 fueron recibidas durante los 3 primeros meses.
- d) Las políticas de la asociación no permitieron la aplicación de 100 % de los asociados.

8.2. - Delimitaciones.

La información se recopilo, a través de nuestra herramienta de investigación, enviada vía Internet, esto dificultó el contacto con la mayoría de ellos por sus múltiples ocupaciones y sus constantes viajes de trabajo.

9. - MARCO TEORICO

9.1. - La psicología en el ámbito laboral

Cuando se habla de Administración de Recursos Humanos, se toma como referencia la administración de las personas que participan en las organizaciones, en las cuales desempeñan determinados roles. Las personas pasan la mayor parte del tiempo viviendo o trabajando en organizaciones.

Las organizaciones están conformadas por personas, de las cuales dependen para conseguir sus objetivos y cumplir sus misiones. A la vez, las organizaciones son un medio para que las personas alcancen sus objetivos individuales. Las organizaciones surgen para aprovechar la sinergia de los esfuerzos de varios individuos que trabajan en conjunto.

Chiavenato, I. (2006₂₂)

Actualmente se están produciendo fuertes transformaciones en la sociedad y en el mercado laboral que tienen importante repercusiones sobre la estructura y funciones de las ocupaciones y sobre las demandas de la formación superior para el ejercicio profesional.

Los cambios en los sistemas sociopolíticos y en los modelos de sociedad son también relevantes.- En concreto las transformaciones en

los servicios Sociales y la llamada “crisis” del estado del bienestar plantean nuevos interrogantes sobre el futuro de las sociedades avanzadas.

Todos estos cambios tienen repercusiones significativas sobre el rol que puede desempeñar la psicología como ciencia, disciplina académica y profesión en un futuro relativamente próximo.- La psicología ha jugado y sigue jugando un papel relevante y sus aportaciones, cada vez más demandas contribuyen al desarrollo de la calidad de vida, el bienestar personal y social, la integración de nuestras sociedades, la solidaridad, la reducción de las desigualdades y la participación democrática.

Por otra parte los cambios socioeconómicos, demográficos y culturales son también importantes e inciden de forma significativa en el cambio de las ocupaciones.

De forma general, se constata una tendencia hacia la difuminación de los límites que establecen la correspondencia entre las titulaciones y las profesiones, siendo cada vez más frecuente que un mismo ámbito de actuación profesional confluyan varias titulaciones.- A ello, esta contribuyendo la aparición de nuevas titulaciones académicas con clara orientación profesional y la desregulación del propio ejercicio profesional.

En este marco, también las ocupaciones de la profesión del Psicólogo se ven afectadas, aunque en muchos casos este impacto se ve moderado o reducido por la protección de título de Psicólogos en un buen número de países de ahí que se están planteando nuevas cuestiones que aciden de lleno sobre el presente y el futuro próximo de la formación y el ejercicio profesional que también afectan de lleno a nuestra disciplina y profesión. Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos, España (23) papeles@correos.cop.es

9.2. - La Psicología Laboral.

La Psicología es el estudio de la especie humana, con la ayuda de la metodología científica, emplea el método experimental (observación en situaciones controladas) para la recopilación de datos. Utiliza también otros métodos para este fin, tales como el estudio de historiales de casos y el estudio longitudinal de desarrollo, conforme se produce. La Psicología acepta la introspección (el informe del sujeto, que describe sus procesos mentales) como fuente de datos. Cualquiera que sea el método de recopilación, el psicólogo (a) se interesa solamente por los descubrimientos que pueden verificarse con facilidad y duplicarse en condiciones similares. De esta definición decimos que la Psicología es

una ciencia que se basa en un método para recopilar los datos que son de su interés, en este caso el comportamiento humano en las organizaciones.

Tomando en consideración lo anterior, podemos decir que la Psicología Laboral constituye la aplicación de sus principios a situaciones y problemas reales enfocados básicamente al ámbito laboral; aunque no solamente se limita a esto, es decir a fabricas y oficinas, como muchas veces lo limitamos, sino que va mas allá Blue & Naylor (1992₂₄).

9.3.- Consideraciones En Torno Al Empleo De Los Egresados De Las Instituciones De Educación Superior.

El profesional debe formarse de acuerdo con su vocación, capacidades y compromiso mutuo con la sociedad, procurándose un equilibrio científico-cultural que le permita actuar en forma crítica y con ética en su función social. Por otra parte, corresponde a las Instituciones de educación superior y a la sociedad misma establecer los mecanismos mediante los cuales sea posible determinar los profesionales que requieren. En este sentido, es vital que las instituciones de educación superior conozcan con oportunidad los planes de desarrollo del país, en lo general y de cada sector de la sociedad, en lo particular. Marroquín, (1980₂₅)

9.4.- Intervenciones del Psicólogo(a) Laboral en la organización

El propósito del departamento de recursos humanos o de personal es mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de manera que puedan ser responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social.

Los recursos humanos determinan el éxito de la organización; mejoran las contribuciones que efectúa el personal a la organización y constituyen una meta tan esencial y determinante que casi todas las compañías contemporáneas cuentan con un departamento de personal.

Los objetivos de la administración de recursos humanos no sólo reflejan los propósitos e intenciones de la cúpula administrativa, sino que también deben tener en cuenta los desafíos que surgen de la organización, del departamento de personal mismo y de las personas participantes en el proceso. Estos desafíos pueden clasificarse en cuatro áreas fundamentales:

1. La administración de recursos humanos tiene como objetivo básico contribuir al éxito de la empresa.

2. Se debe mantener la contribución del departamento de recursos humanos a un nivel apropiado a las necesidades de la organización.
3. Se debe responder ética y socialmente a los desafíos que presenta la sociedad en general.
4. El departamento de recursos humanos necesita tener presente que cada uno de los integrantes de la organización aspira a lograr ciertas metas personales legítimas.

En la medida en que se logren estas metas individuales, se contribuirá al objetivo común de alcanzar las metas de la organización.

Es importante reconocer que una de sus funciones es apoyar las aspiraciones de quienes componen la empresa. De no ser éste el caso, la productividad de los empleados puede descender o también es factible que aumente la tasa de rotación.

9.4.1 **Acciones En El Área De Personal:**

- ψ Detección de la situación de clima organizacional.
- ψ Determinación de las motivaciones de los empleados.
- ψ Determinación del grado de temor hacia la dirección general.
- ψ Determinación del grado de satisfacción de los empleados en la empresa.
- ψ Detección de capacitación necesaria para los empleados.
- ψ Información de los objetivos de la empresa.
- ψ Información de las nuevas políticas de recursos humanos.
- ψ Entrevistas con cada empleado para conocer sus inquietudes, motivaciones y sugerencias.
- ψ Planteamiento general del nuevo departamento de recursos humanos.

9.4.2. - **Reclutamiento:**

Se llama reclutamiento al conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. En esencia es un sistema de información mediante el cual la organización divulga y

ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar, realizando un proceso para identificar e interesar a candidatos capacitados. Chiavenato, I (2006²⁶)

9.4.3. - *Selección De Personal:*

Una vez que se dispone de un grupo idóneo de solicitantes obtenido mediante el proceso de reclutamiento, se da inicio al proceso de selección, que consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados.

Los elementos de la selección son básicamente la descripción del puesto vacante y los solicitantes, pero también hay otros elementos adicionales que deben ser considerados como: la oferta limitada de empleo, los aspectos éticos, las políticas de la organización y el marco legal donde se inscribe toda la actividad.

9.4.4. - **Inducción:**

La inducción es un curso que se da al empleado cuando ingresa a la organización. Un programa formal de inducción debe proporcionar al nuevo empleado la comprensión de la forma en que el desempeño de su puesto contribuye al éxito de la organización y la forma en que los productos y servicios de la empresa contribuyen a la sociedad; asimismo, lo integra al grupo de trabajo con el que llevará a cabo sus labores en lo sucesivo.

9.4.5. - **Capacitación**

Una vez que el empleado ha sido seleccionado, colocado e inducido, debe ser capacitado. La capacitación comprende ahora todas las actividades que van desde la adquisición de una sencilla habilidad motriz hasta el desarrollo de un conocimiento técnico más complejo, la inculcación de aptitudes administrativas muy elaboradas y la evolución de actitudes diferentes a problemas sociales complicados y discutibles, por lo que la capacitación es el conjunto de procedimientos formales que una empresa utiliza para facilitar el

aprendizaje de sus empleados, de forma que su conducta resultante contribuya a la consecución de los objetivos y fines de la empresa.

9.4.6. - **Compensaciones:**

Consiste en la determinación de la remuneración monetaria, no solamente es una de las tareas más complejas, sino también una de las más significativas, tanto para la organización como para el empleado; es importante para la organización porque los sueldos y salarios a menudo constituyen el costo más grande en la empresa, y es importante para el empleado porque el pago salarial significa para él su principal, si no es que el único, ingreso que le garantiza su supervivencia económica.

La administración de las compensaciones es aquella parte de la administración de personal que estudia los principios y las técnicas que logran la remuneración global que recibe el trabajador sea la adecuada a la importancia de su puesto, a su eficiencia personal, a sus necesidades y a las posibilidades de la empresa.

9.4.7. - **Seguridad E Higiene**

La seguridad del trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar condiciones inseguras del ambiente, así como instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implementación de prácticas seguras.

La higiene del trabajo se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde se ejecutan.

Está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales.

9.5. - *Responsabilidades De Recursos Humanos*

Son los beneficios adicionales que la empresa otorga a favor y en provecho de los trabajadores fuera del salario estipulado y sus complementos directos, con objeto de producirles un mejoramiento económico, social y moral, pudiendo consistir en bienes, instalaciones, facilidades o simplemente acciones.

Estos pagos, que no constituyen salario o formas remunerativas propiamente dichas, toman una gran variedad de formas que incluyen pago por tiempo no trabajado, beneficios económicos para proteger a los trabajadores, programas recreativos y sociales para mejorar la calidad de vida, etc.

9.5.1. - *Relaciones Laborales*

Puede entenderse por relaciones laborales la adecuada fijación e interpretación de las normas legales que regulan las actividades que con motivo de trabajo se suscitan en la empresa, interpretación que tendrá como uno de sus objetivos el de asegurar hacia el futuro que los

vínculos no sean percibidos por ambos como intereses opuestos, sino como un medio utilizable para el bienestar común.

La solución al problema de establecer y mantener relaciones equitativas entre la administración, los empleados y el sindicato implican muchos elementos, ya que no hay una ciencia exacta; la respuesta es la negociación colectiva que está consagrada en las leyes laborales y se ha llegado a considerar como el método más eficaz para resolver los conflictos obrero-patronales.

9.5.2. - *Recursos Humanos En La Comunicación:*

El papel del departamento de recursos humanos en la comunicación dentro de la organización es muy importante y consiste en la creación de un flujo en dos sentidos. La comunicación es la base de las relaciones en una organización, muestra la actitud y podrá ayudar al desarrollo y mantenimiento de sistemas de comunicación adecuados.

La comunicación es el instrumento por excelencia para la transmisión de conocimientos. Dentro de una organización hay numerosos interlocutores y cada uno de ellos tiene una jerarquía que influye en el

volumen y contenido de los intercambios con otros interlocutores dependiendo del status de cada uno.

En una organización, es imposible que cada individuo o unidad de trabajo se pueda comunicar con todos los miembros en virtud de limitación de los soportes de comunicación, limitación de las posibilidades cognitivas y operativas del individuo y el imperativo de que las informaciones adecuadas tienden a pasar por el centro de decisión

La función de la comunicación es ser el medio gracias al cual se unifica la actividad organizada. En las organizaciones, la comunicación vincula a los integrantes para lograr un propósito común. En un sentido más amplio, su propósito fundamental es llevar a cabo el cambio influyendo sobre la acción en beneficio de la organización.

La comunicación resulta esencial para el funcionamiento interno de las organizaciones, debido a que integra las funciones administrativas y es necesaria para:

- ψ Establecer y difundir las metas
- ψ Desarrollar planes para lograr dichas metas
- ψ Organizar eficazmente los recursos humanos y técnicos
- ψ Seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización

- ψ Dirigir, orientar y crear un clima que incentive la participación de sus integrantes
- ψ Controlar el desempeño de los integrantes.

9.5.3. - *Desarrollo Organizacional.*

El desarrollo organizacional constituye un proceso de cambio que posee el potencial de producir progresos de gran importancia en las áreas de cooperación, trabajo en equipo y productividad, es una estrategia de intervención que utiliza procesos grupales, referidos a toda la organización y que tiene el objetivo de producir determinados cambios planeados. Esta técnica propone el cambio de actitudes, valores, estructuras y prácticas para posibilitar que toda la organización se haga receptiva y funcione adecuadamente en un orden diferente; se centra en especial en el trabajo de equipo y en la solución de problemas mediante la aportación común.

Las organizaciones con éxito tienden especialmente a reunir diversos tipos de personas para alcanzar un objetivo común; ésta es la esencia de la administración de recursos humanos.

Las personas siempre han sido esenciales para las organizaciones. Su importancia estratégica está en aumento en las industrias actuales cuyo desarrollo se basa en el conocimiento, las habilidades y las destrezas de los trabajadores, en especial en la medida en que ayudan a establecer un conjunto de aspectos medulares de competencia que diferencian una organización de sus competidores.

Cuando el talento de los empleados es valioso, raro, difícil de imitar y organizarlo, una empresa puede alcanzar ventajas competitivas que se apoyan en las personas.

La idea de que las organizaciones compiten a través de las personas pone en relieve el hecho de que el éxito depende cada vez más de la capacidad de la organización para administrar el capital humano.

9.6. - EL CAPITAL HUMANO

El capital humano es una expresión genérica que se utiliza para describir el valor del conocimiento, habilidades y capacidades que aunque no aparezcan en la hoja de balance de la compañía, poseen un gran impacto en el desempeño de la empresa.

El capital humano es intangible y evasivo, por lo que no es posible administrarlo de la forma en que las organizaciones administran puestos, productos y tecnologías. Una de las razones que explican lo anterior es que el personal, no las organizaciones, posee su propio capital humano. Si los individuos valiosos abandonan compañía, se llevan consigo el cúmulo de experiencias y habilidades desarrolladas en la misma y así se pierde cualquier inversión hecha por la compañía en capacitarlos y desarrollarlos.

Para integrar capital humano en las organizaciones, los responsables del área de personal deben comenzar por desarrollar estrategias a fin de asegurar conocimiento, habilidades y experiencia superiores en su fuerza de trabajo.

Los programas para definir puestos se centran en identificar, reclutar y contratar el mejor y más brillante talento disponible; los programas de capacitación complementan estas prácticas de definición de puestos para mejorar las habilidades, en especial en áreas que no es posible transferir a otra compañía en caso de que un individuo deba salir. Además, las personas necesitan oportunidades para desarrollarse en el puesto.

La inteligencia más valorada tiende a asociarse con los aspectos y capacidades aprendidos con la experiencia y que no se enseñan fácilmente; en consecuencia, los responsables del área de personal deben realizar un buen trabajo para proporcionar tareas de desarrollo a los empleados y asegurar que las tareas y requerimientos del puesto sean lo bastante flexibles para permitir el crecimiento y el aprendizaje.

La interacción entre personas y organizaciones es compleja y dinámica y es un proceso de reciprocidad.

El conocimiento de cómo se llevaban a cabo las funciones de recursos humanos es necesario, pero se orienta al pasado, sólo ilustran los resultados de las acciones que se tomaron hace tiempo, hoy en día resulta evidente que el departamento de personal necesita orientarse hacia el futuro, lo que constituye la única manera de adoptar una filosofía de tipo proactivo.

El mundo profesional del siglo XXI, que espera al profesionalista de los recursos humanos, es un mundo que ha experimentado profundos cambios estructurales: Estados Unidos de Norteamérica, Canadá y México integran un poderoso bloque de libre comercio, al tiempo que la Unión Europea creó un bloque igualmente pujante al otro lado del Atlántico. Por su parte, Brasil, Argentina, Paraguay y Uruguay

conforman otro bloque económico y en Asia se viven fenómenos similares.

En este nuevo mundo, ningún rincón de la economía permanece aislado, ningún ser humano logra mantenerse al margen de un fenómeno que progresivamente ha venido uniendo las economías de todo el planeta.

En la economía tradicional, la empresa procedía a despedir personal sólo cuando la economía entraba en una etapa de contracción; sin embargo, en la economía contemporánea; las compañías de todos los tamaños se esfuerzan en mantener dentro de límites muy precisos sus equipos de recursos humanos, aún cuando la economía entre en una etapa de expansión.

Dada la inmensa revolución tecnológica que el mundo en general está experimentando, en muchos casos es posible llevar a cabo la misma labor con un número de personas muy inferior a la del pasado reciente; desdichadamente, esta circunstancia puede traducirse en reducciones más o menos continuas de la fuerza de trabajo de muchas empresas, lo que plantea considerables barreras económicas y psicológicas a las personas que se ven afectadas por el fenómeno.

El resultado inevitable y lógico de esta dinámica es que el administrador de personal se verá sometido a presiones mucho mayores para lograr no sólo el mismo nivel de efectividad que antes, sino incluso para incrementarlo, aún contando con menos trabajadores en la organización.

Por esa razón, las responsabilidades profesionales del área se han incrementado mucho. La función tradicional de adquirir, mantener y retener una fuerza de trabajo adecuada se expande a medida que en la corporación del siglo XXI se le añaden funciones adicionales que demandan mayor profesionalismo de todos los integrantes del departamento de personal.

Cada vez más, se espera de los administradores de recursos humanos que efectúen contribuciones a los planteamientos estratégicos de la empresa.

Las estrategias de la organización en áreas como mercadotecnia, la administración y finanzas dependen de la habilidad de los integrantes de la empresa para realizar las tareas necesarias.

El administrador de recursos humanos, responsable por el recurso más esencial de toda la organización, se verá obligado a identificar

continuamente, mediante técnicas de auditoria y de investigación social, las causas y las soluciones de los problemas humanos de la organización. Su habilidad de diagnosticar en forma correcta el potencial humano y las soluciones necesarias para las distintas circunstancias que se presentan en el curso de la labor diaria se convierte en un recurso de la mayor importancia para toda organización que desee mantenerse competitiva.

Junto con esta nueva perspectiva, el administrador de personal debe continuar teniendo en cuenta los aspectos sociales, organizativos y funcionales de la labor de la empresa, así como los objetivos y metas de cada uno de sus integrantes, que son un componente esencial y necesario de la educación que conduce al éxito profesional.

9.7. - Que Hace Competente A Un Psicólogo (a).

Desde hace algunos años ha aumentado el interés de las cualidades de los psicólogos para ejercer exitosamente su profesión y en la forma de lograr esas cualidades.- Se reconoce cada vez más que un acuerdo a cerca de la definición de esas cualidades es esencial para evaluar y mejorar los actuales programas para de formación y para desarrollar un

sistema compartido de reconocimiento de la calidad en la practica profesional del psicólogo. Roe, Robert (2003₂₇)

Una de las cuestiones que surgen al intentar definir las cualidades de los psicólogos es si, concentrarse en lo que se debe de enseñar a los estudiantes en orden a convertirse en psicólogos competentes, o en las competencias que los psicólogos entrenados deben demostrar si están cualificados para la practica independiente.- Hay dos rangos distintivos de la noción de competencia, en decir, que se relaciona con un tipo especifico de trabajo para ser realizado en un contexto particular y que integra diversos tipos de conocimientos, habilidades y actitudes. Las competencias se adquieren típicamente en un proceso de “aprender haciendo” en la situación actual de trabajo, durante las practicas externas o en una situación de aprendizaje basado en simulación.- Es importante notar las diferencias entre competencias por un lado, y conocimientos, habilidades y actitudes por otro lado.- Los últimos difieren de las competencias en que son más elementales, es decir, pueden ser desarrollas aisladamente, evaluadas separadamente y aplicadas en múltiples competencias.

Conocimientos, destrezas y actitudes son típicamente adquiridos durante la carrera educativa de cada uno, en sucesivas situaciones escolares de aprendizaje. Roe, Robert (2001, 2002₂₈)

9.8.- Hacia Un Perfil De Competencias Del Psicólogo.

Un Perfil de competencias se define como “una lista de competencias, sub-competencias, conocimientos, habilidades, actitudes, capacidades, rasgos de personalidad y otras características que son esenciales para desempeñar un trabajo o una ocupación.- De acuerdo con el Sistema Integrado de Perfilado (Roe, 2001) deben seguir los siguientes pasos para llevar a cabo un perfil de competencias en cualquier ocupación.

1.- Análisis ocupacional o de trabajo: Recoger información de los roles, funciones y tareas que deben realizarse en un trabajo u ocupación particular.

2.- Análisis de competencias: Establecer las competencias requeridas, junto con las formas asociadas de conocimiento, habilidades y actitudes, así como las disposiciones subyacentes, es decir, capacidades, rasgos de personalidad y otras características.

3.- Modelizar las competencias: Bosquejar un modelo mostrando las competencias particulares y los conocimientos, habilidades y actitudes relevantes, así como las disposiciones (por ejemplo, de forma estadística tal como el modelo de regresión).

4.- Contrastar el modelo de competencias: Evaluar la validez del modelo y establecer los parámetros de las variables que contribuyen o que predicen las competencias.

Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos, España (29) papeles@correos.cop.es

10- MÉTODO

De acuerdo a la naturaleza de la información que se recogió para abordar la investigación, utilizando predominantemente información de tipo cuantitativa directa aplicando una técnica específica con el objetivo de recoger, procesar y analizar características que se dan en un grupo específico ejecutivos y persigue describir las competencias laborales en un medio natural con información preferentemente cualitativa, destinada a encontrar soluciones a fin de mejorar los programas educativos y acercarlos más a las necesidades de las organizaciones.

10.1.-Tipo De Investigación:

No experimental o ex post-facto: No se manipulan las variables ni se asigna a los sujetos condición o estímulos a los cuales se hayan expuesto.- Como señala Kerlinger (1979₃₀).

ψ Se caracteriza por tener un diseño **retrospectivo simple**; (fue seleccionado un grupo de ejecutivos que poseen un determinado valor y se buscan las posibles competencias que explican un desempeño exitoso. Ascary, Álvaro. & Peña, Armando (2006₃₁).

ψ Transversal: Se examinaron las características del grupo en un momento dado y durante un tiempo limitado.

ψ Descriptiva: se estudio el fenómeno sin establecer ninguna comparación.

10.2.- Grupo De Estudio:

Se considero a un grupo de ejecutivos, relacionados con el área de administración de recursos humanos los cuales pertenecen una asociación privada.

10.2.1.- Tamaño De La Muestra

Se tomo una muestra de los integrantes más enfocados al ejercicio Organizacional, la cual fue de 64 de los cuales son 7 mujeres y 57 hombres.

Fueron 19 los que pudieron participar. (17 hombres y 2 mujeres)

10.2.2.- Criterios De Inclusión:

Ejecutivo, relacionado con el área de administración de recursos humanos que pertenece a una asociación privada y que haya contestado el cuestionario.

Ejecutivo que haya contestado el cuestionario y no pertenece a la asociación privada.

10.2.3.- Criterio De Exclusión:

Los cuestionarios que no se hayan contestado de acuerdo a las instrucciones.

Que no se haya contestado en su totalidad del cuestionario.

10.3.- Instrumento: Cédula De Recolección De Datos

9.3.1.-Descripción Del Cuestionario:

- ψ Presentación del formulario.
- ψ Datos personales relacionados a sus funciones
- ψ Calificación de competencias.
- ψ Opiniones generales.
- ψ Se anexa cuestionario. (Anexo 1)

10.4.- Procedimiento De Aplicación:

- a) El primer contacto se hizo vía telefónica, para solicitar permiso de realizar la investigación con integrantes de la Asociación.
- b) Se envió la herramienta por vía correo electrónico para ser evaluada por la Institución.
- c) La Institución realizó una selección de los ejecutivos.

Se recibió un directorio con 64 ejecutivos seleccionados de nivel de alta dirección.

El proceso en general se efectuó en distintas etapas:

1° Etapa:

- d) Se envió la herramienta vía correo electrónico a 64 ejecutivos seleccionados, y se les solicito responder de acuerdo a su criterio.

2° Etapa:

- e) Fueron recibidos 15, de los cuales, uno de ellos, solo nos compartió su opinión acerca de la herramienta, otro se disculpo al no contestarla por no estar ejerciendo en el área y uno más solo respondió la 1ª. Parte (Generales).
- f) Se realizó una segunda selección en la relación
- g) Se envió la herramienta a 10 ejecutivos
- h) Y fue enviada a 5 ejecutivos más que no pertenecen a la asociación.

3° Etapa:

Se recuperaron tres y dos más de ejecutivos que no pertenecen a la asociación.

Se logro una muestra de 19

4° Etapa:

Análisis de los datos con objeto de generar modelo de competencias para el perfil que sé del egresado.

5° Etapa:

Diseño de Graficas

6° Etapa:

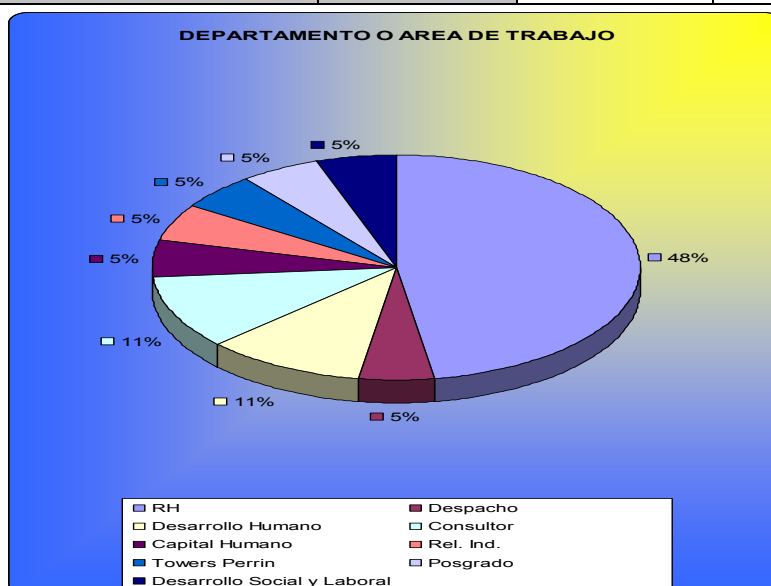
Interpretación de Gráficas

11.- **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

DATOS GENERALES

11.1.- **DEPARTAMENTO O ARE**

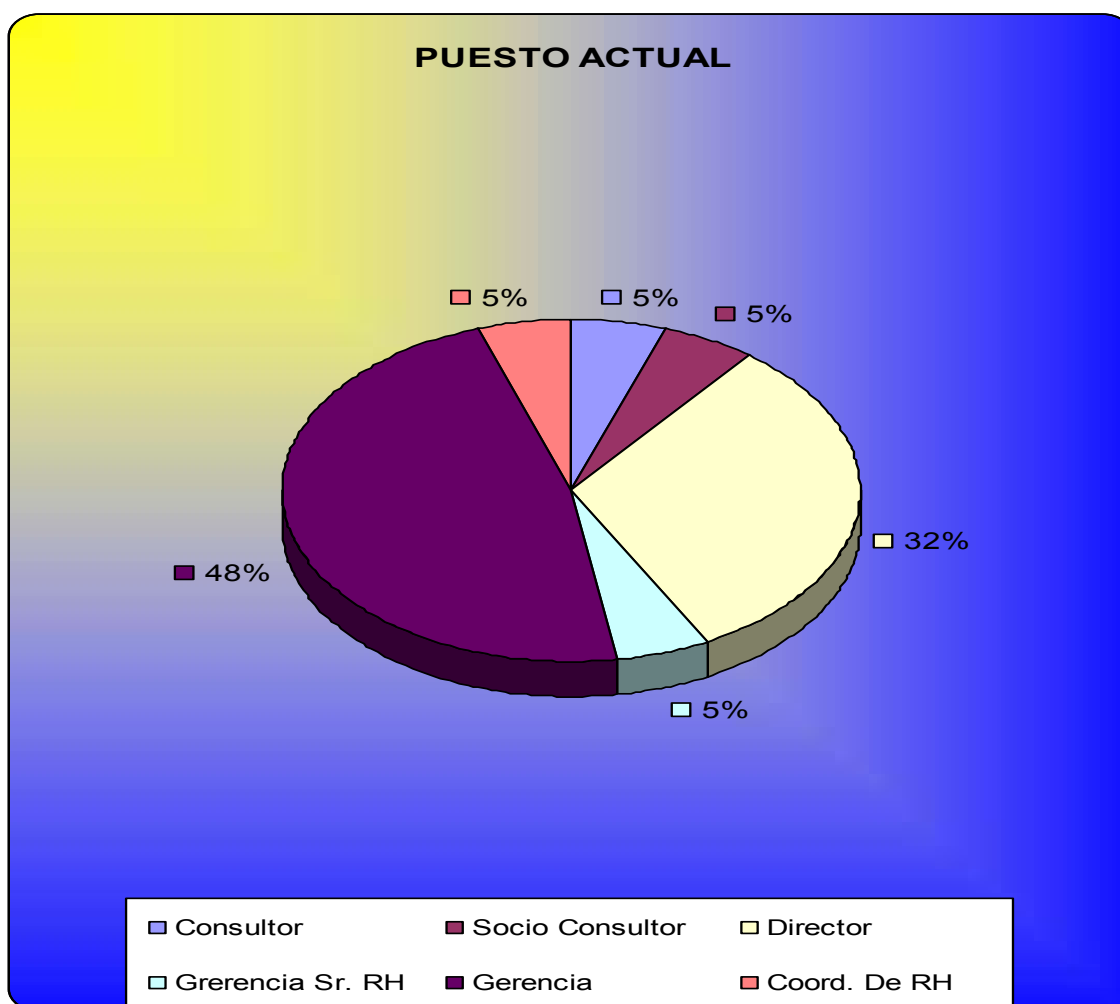
Departamento y/o Área:	TOTAL	1a. Fase	2a. Fase
Recursos Humanos	9	7	2
Despacho	1	1	0
Desarrollo Humano	2	2	0
Consultor	2	1	1
Capital Humano	1	1	0
Rel. Ind.	1	1	0
Towers Perrin	1	1	0
Posgrado	1	0	1
Desarrollo Social y Laboral	1	0	1
TOTAL	19	14	5



- ❖ El 48 % de los ejecutivos entrevistados esta realizando actividades en el área de Recursos Humanos.
- ❖ El 11 % de realiza actividades en Desarrollo Humano y como Consultores.
- ❖ Y en un 5% ejercen en: Desarrollo Social Laboral, Capital Humano, Relaciones Industriales, Dirección de Posgrado, Towers Perrin, y Despacho.

11.2.- NOMBRE DEL PUESTO

Nombre del Puesto:	TOTAL	1a. Fase	2a. Fase
Consultor	1	1	
Socio Consultor	1	1	
Director	6	3	3
Gerencia Sr. RH	1	1	
Gerencia	8	7	1
Coord. De RH	1	1	
Gerencia RH	1		1
TOTAL	19	14	5

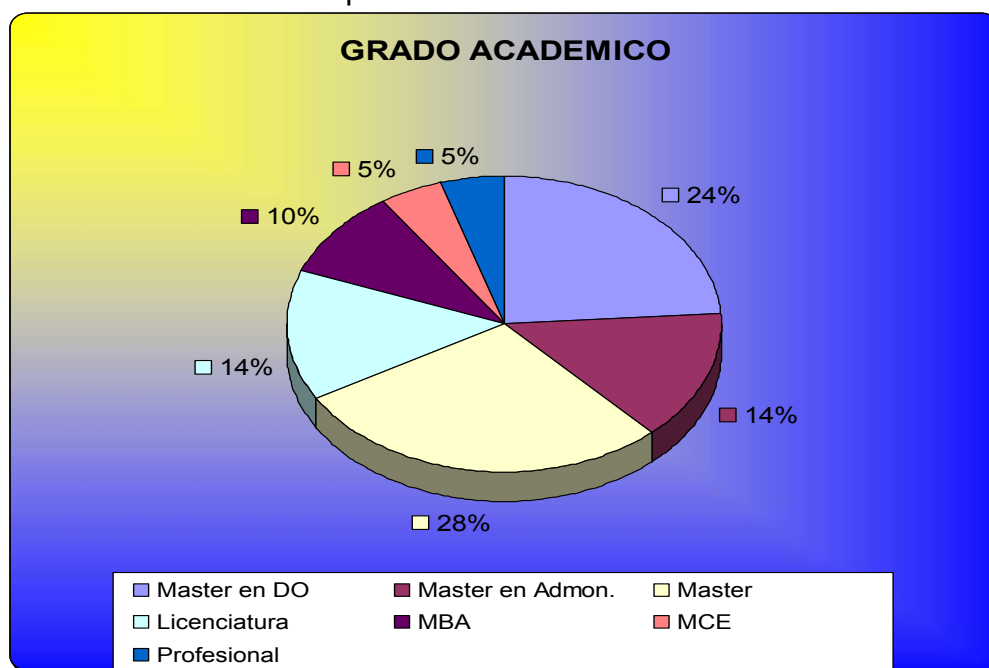


- 📍 El 48% se encuentra en puestos a nivel Gerencia.
- 📍 El 32% están en un nivel de Dirección.
- 📍 Y en un 5% lo ocupan en puestos como: Gerencia Sr. en RH, Consultor, Coordinador de RH, y Socio Consultor.

11.3.- GRADO ACADÉMICO DE LOS EJECUTIVOS

Grado Académico	TOTAL	1a. Fase	2a. Fase
Master en DO	5	3	2
Master en Admón.	2	2	
Master	6	5	1
Licenciatura	3	3	
MBA	2	2	
MCE	1	1	
Master MA	1		1
Profesional	1		1
	21	16	5

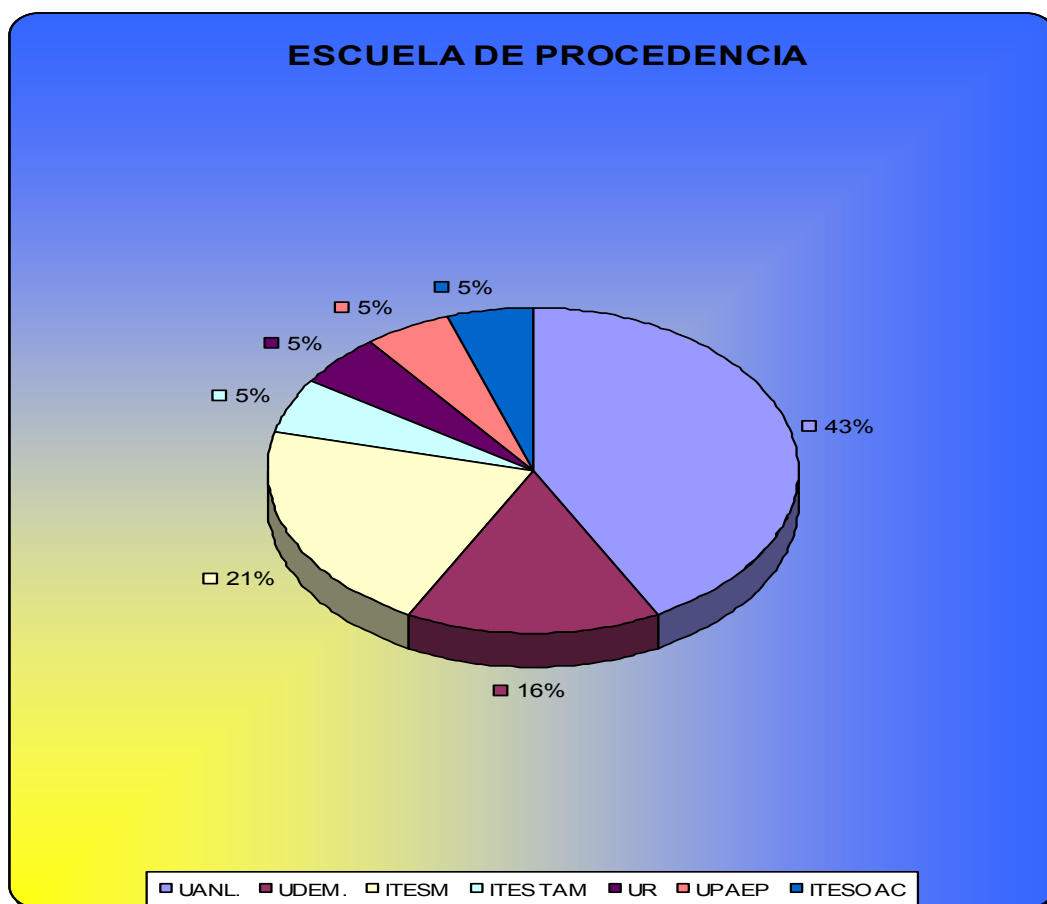
Dos personas tienen dos Maestrías



- ❖ El 28 % tiene un nivel de estudio de Maestría, pero no especificaron cual.
- ❖ El 24% realizaron una Maestría en Desarrollo Organizacional
- ❖ El 14% tienen una Licenciatura.
- ❖ El 14 % llevaron una Maestría en Administración.
- ❖ El 10 % estudiaron una Maestría en BA.
- ❖ Y el 5 % Curso una Maestría en CE.
- ❖ Otro 5% solo menciona que su nivel de estudios es profesional.
Cabe mencionar que ninguno de ellos tiene Doctorado.

11.4.- ESCUELA DE PROCEDENCIA

Escuela de Procedencia:	TOTAL	1a. Fase	2a. Fase
UANL.	8	6	2
UDEM.	3	1	2
ITESM	4	3	1
ITES TAM	1	1	
UR	1	1	
UPAEP	1	1	
ITESO AC	1	1	
TOTAL	19	14	5

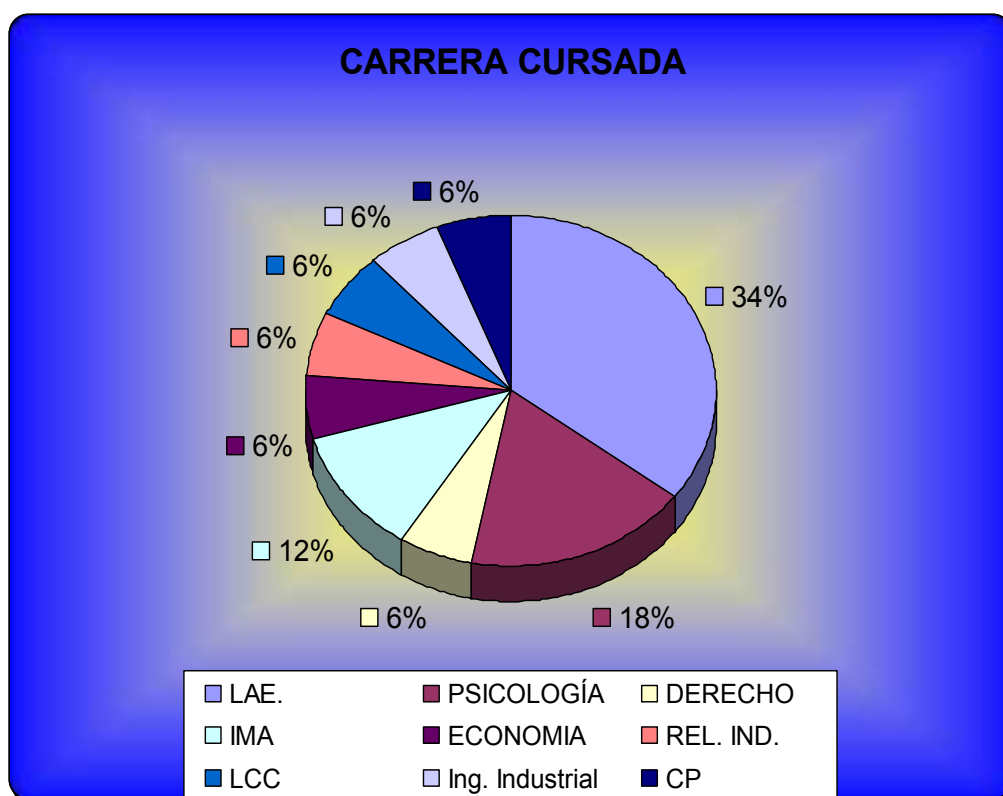


- 📍 Un 43% estudiaron su Carrera en la Universidad Autónoma de Nuevo León
- 📍 El 21 % en el Instituto Tecnológico de Monterrey.
- 📍 El 16 % estuvo en la Universidad de Monterrey.
- 📍 Y en los 5 % fueron los que estuvieron en ; Universidad Regiomontana, Instituto Tecnológico de Tamaulipas, UPAE; ITESO AC

11.5.- CARRERA QUE ELLOS CURSARON

2 Ejecutivos anotaron su Maestría en vez de su Carrera y no se pudo contabilizar.

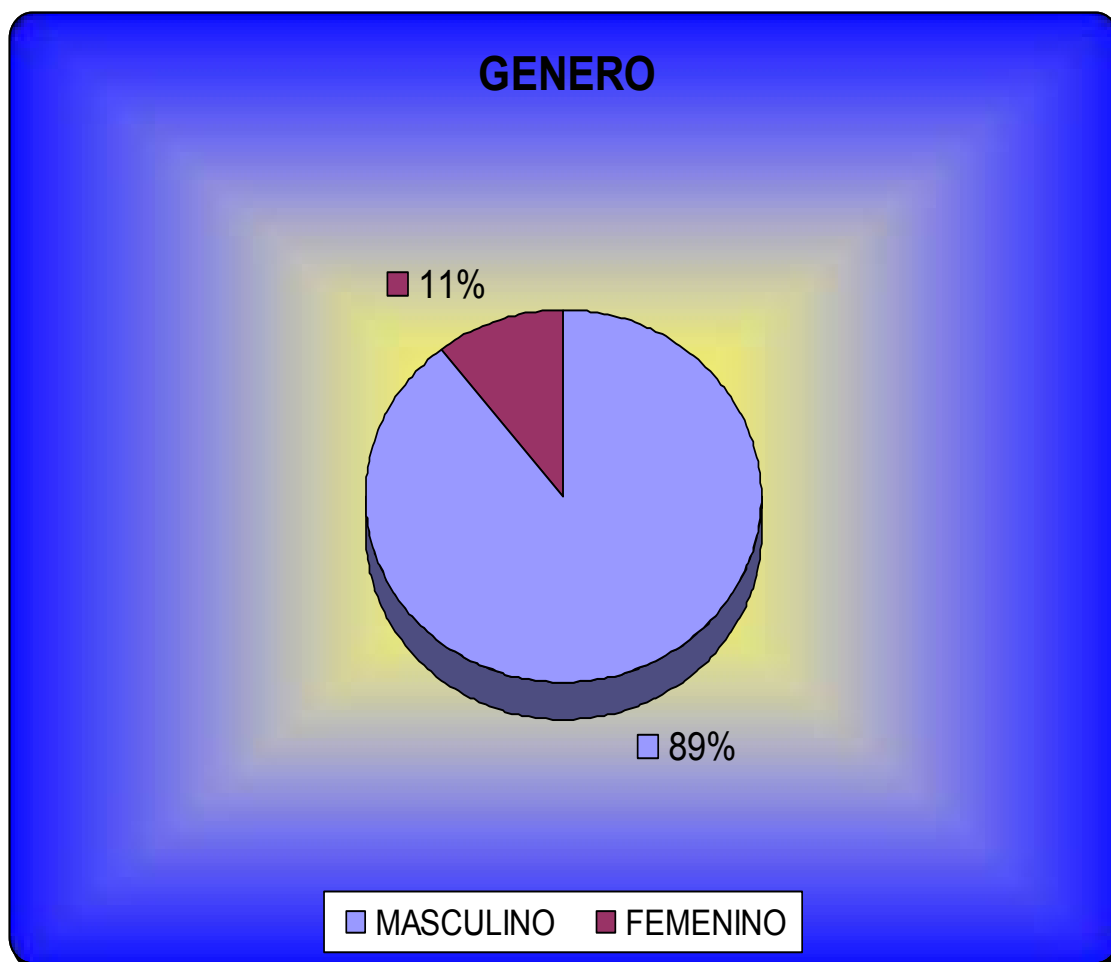
Carrera:	TOTAL	1a. Fase	2a. Fase
LAE.	6	6	
PSICOLOGÍA	3	2	1
DERECHO	1	1	
IMA	2	2	
ECONOMIA	1	1	
REL. IND.	1	1	
LCC	1	1	
Ing. Industrial	1		1
CP	1		1
TOTAL	17	14	3



- 📍 El 34% Estudiaron la Carrera de Administración de Empresas.
- 📍 El 18% Cursaron la Carrera de Psicología.
- 📍 El 12 % Estuvieron en la Carrera de Ingeniero Mecánico Administrador.
- 📍 Y en un 6 % están las carreras de Lic. En Ciencias de la Comunicación, Ingeniero Industrial, Contador Publico, Economía, Relaciones Industriales, y Derecho.

11.6.- GENERO DE LOS PARTICIPANTES

Genero:	TOTAL	1a. Fase	2a. Fase
MASCULINO	17	13	4
FEMENINO	2	1	1
TOTAL	19	14	5



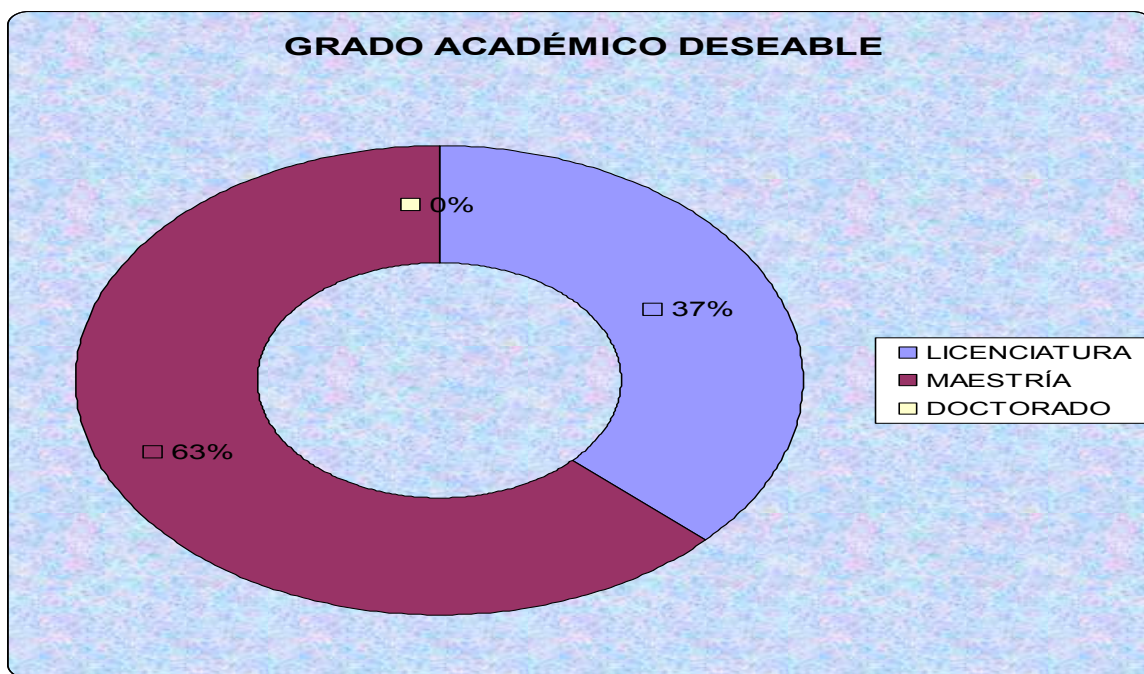
Ψ El 89 % de los participantes en la encuesta son hombres.

Ψ Y solo el 11 % son mujeres.

CARACTERISTICAS QUE CONSIDERAN DEBE TENER EL PSICOLOGO (A) PARA DESEMPEÑARSE EXITOSAMENTE

11.7.- Grado Académico Deseable

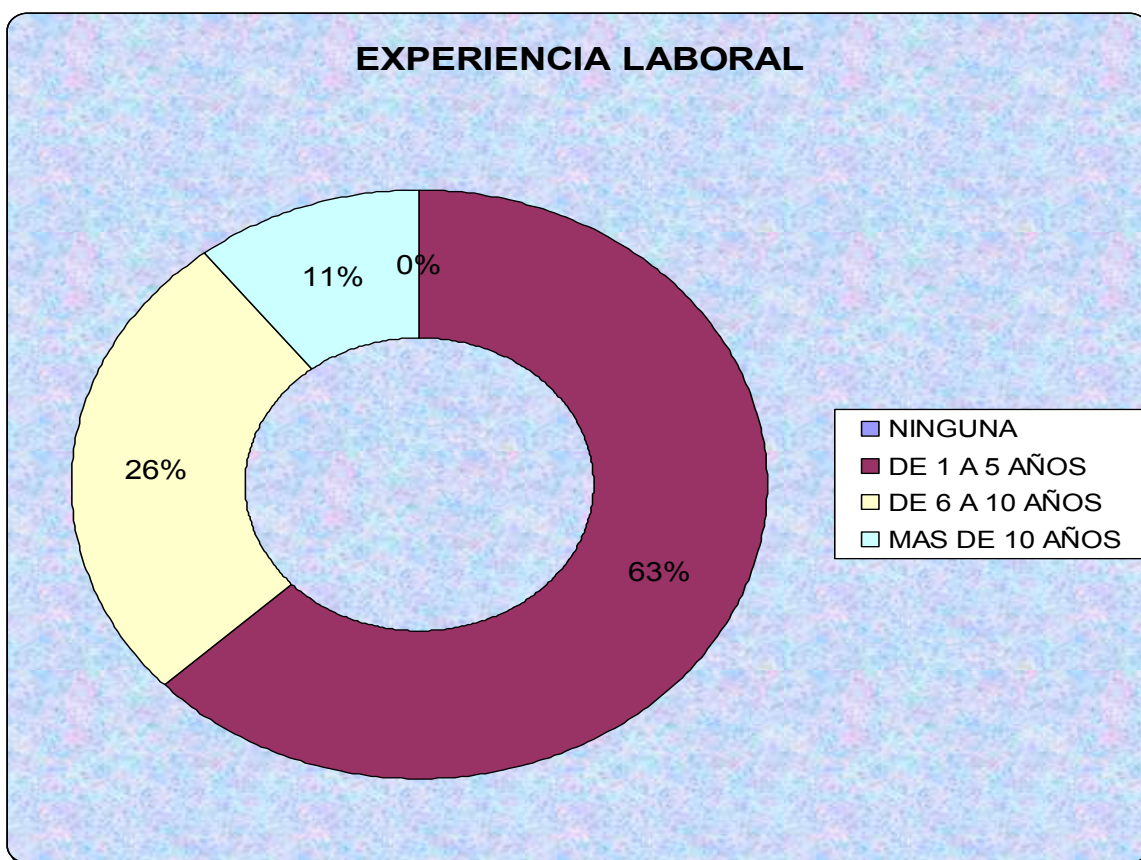
Grado Académico deseable:	TOTAL	1a. Fase	2a. Fase
LICENCIATURA	7	6	1
MAESTRIA	12	8	4
DOCTORADO	0	0	
	19	14	5



- ψ El 63 % opinan que es deseable que se tenga una maestría para un desempeño exitoso.
- ψ El 37 % piensan que con tener la licenciatura.
- ψ Y consideran que no es muy necesario cursar un doctorado.

11.8.- EXPERIENCIA LABORAL DESEABLE

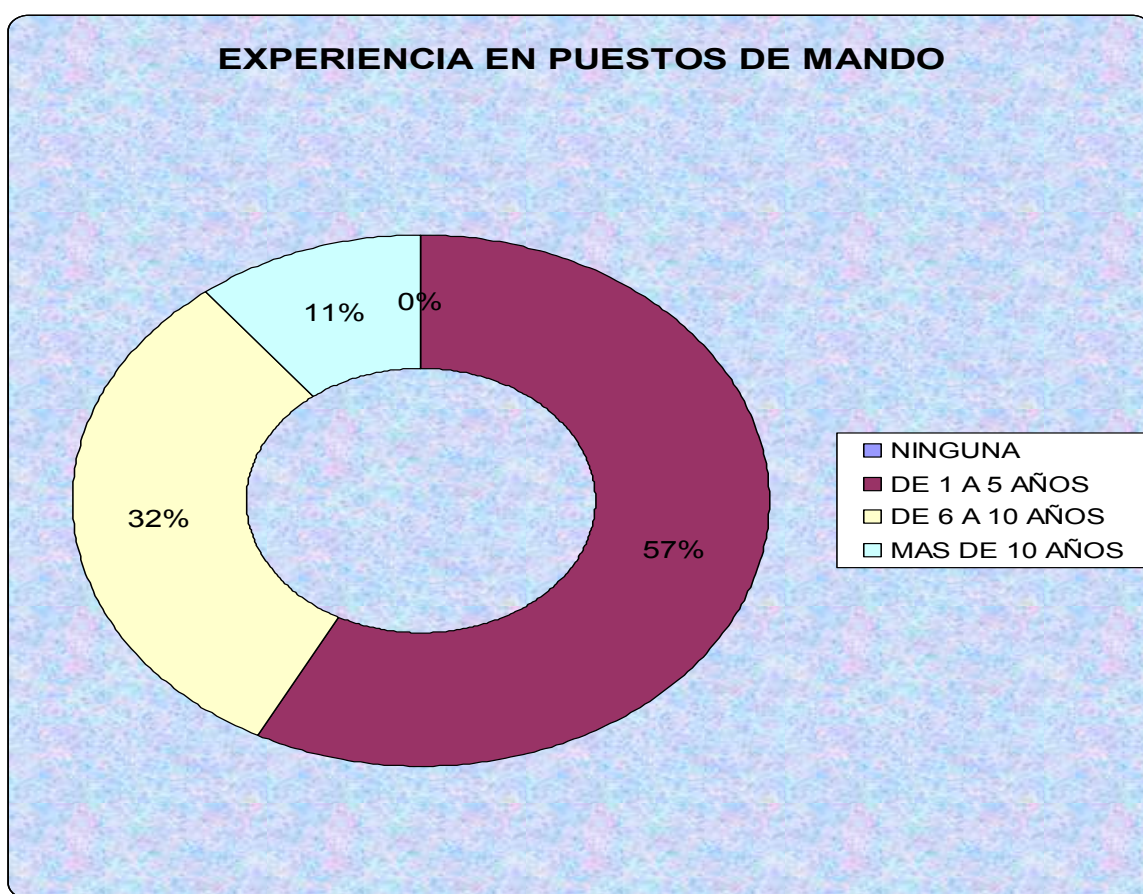
Experiencia Laboral:	TOTAL	1a. Fase	2a. Fase
NINGUNA	0	0	
DE 1 A 5 AÑOS	12	10	2
DE 6 A 10 AÑOS	5	3	2
MAS DE 10 AÑOS	2	1	1
	19	14	5



- ψ El 63% opinan que es necesario tener entre 1 a 5 años.
- ψ El 26 % piensa que se necesita contar con una experiencia mínima de 6 a 10 años.
- ψ El 11 % dicen que para tener un desempeño exitoso es necesario más de 10 años.
- ψ Coinciden todos que es necesario tener experiencia.

11.9.- EXPERIENCIA EN EL PUESTO DE MANDO

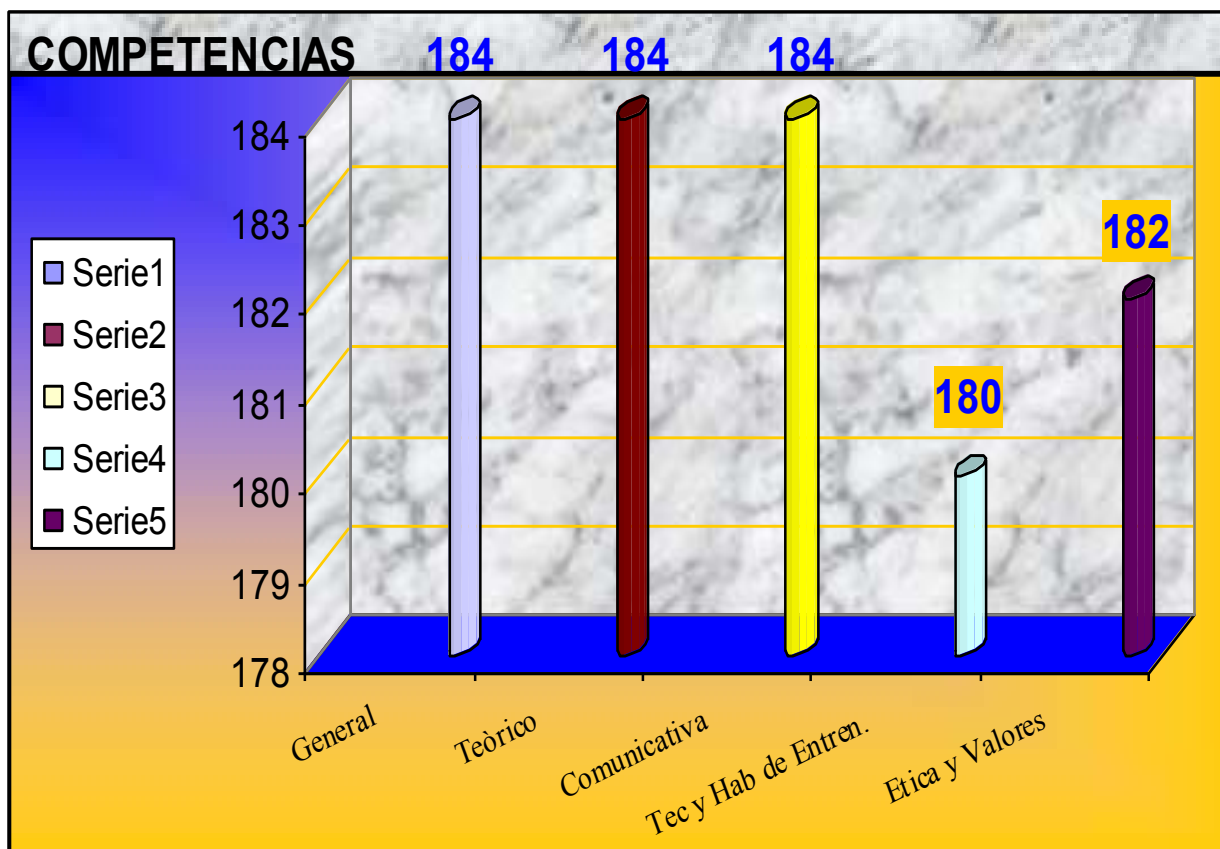
Experiencia en Puestos de Mando:	TOTAL	1a. Fase	2a. Fase
NINGUNA			
DE 1 A 5 AÑOS	11	10	1
DE 6 A 10 AÑOS	6	3	3
MAS DE 10 AÑOS	2	1	1
	19	14	5



- 📌 El 57 % mencionan que es importante tener de 1 a 5 años en el puesto de mando.
- 📌 El 32 % dicen que de 5 a 10 años.
- 📌 Y el 11% que de 6 a 10 años.

11.10.- COMPETENCIA GLOBAL

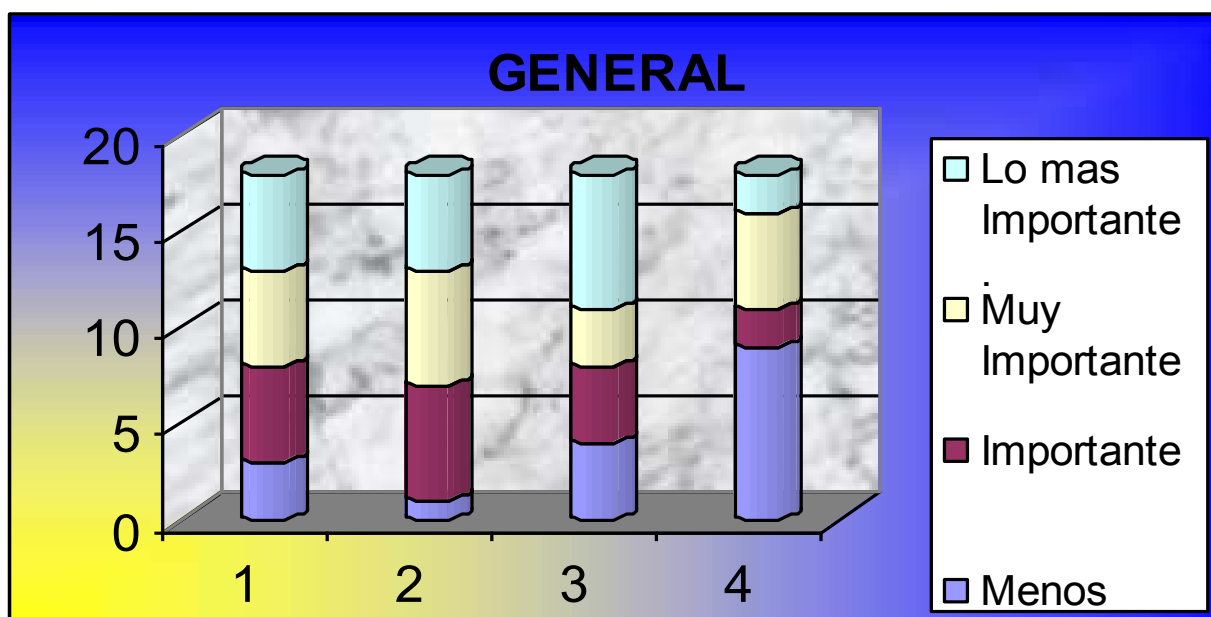
GENERAL	184
TEORICO	184
COMUNICATIVA	184
TEC. Y HAB. DE ENTRENAMIENTO	180
ETICA Y VALORES	182



1.- En este contexto de competencias se reflejan que existe un equilibrio, al no aparecer diferencias significativas o una que sobresalga de las demás, siendo importantes las cuatro competencias evaluadas para obtener un desarrollo exitoso. Con esto queda definido que para lograr un desempeño exitoso es necesario desarrollar las cuatro competencias.

11.11.- COMPETENCIA GENERAL

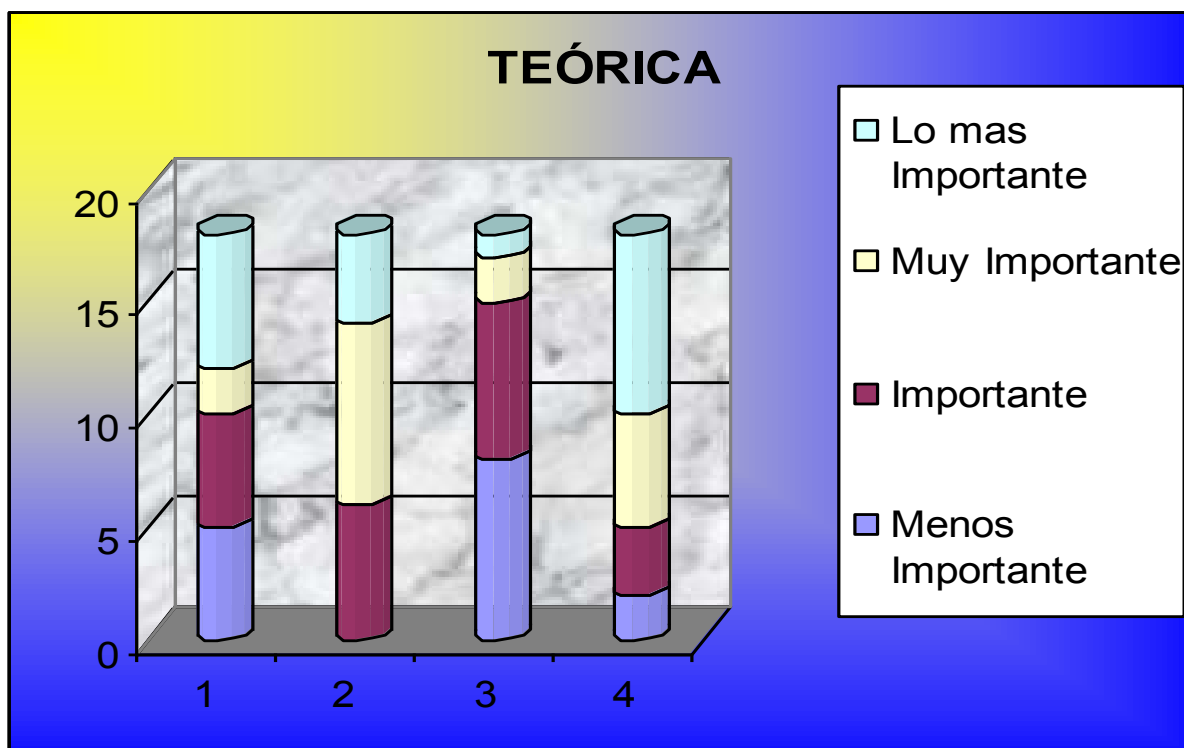
COMPETENCIAS GENERALES	Menos Importante	Importante	Muy Importante	Lo más Importante.
1.1 Formación teórico conceptual con un dominio en la disciplina profesional que ejerce.	3	5	5	5
1.2 Habilidad para saber escuchar y expresarse en forma oral y escrita en su propia lengua y en una segunda lengua extranjera.	1	6	6	5
1.3 Habilidad para seleccionar diferentes estrategias administrativas para el desarrollo de los procesos de Recursos Humanos.	4	4	3	7
1.4 Actitud democrática, responsabilidad, respeto por todas las personas y grupos humanos.	9	2	5	2
TOTAL DE LA ESCALA	17	17	19	19



Los ejecutivos le dan más prioridad a la habilidad para seleccionar diferentes estrategias administrativas para el desarrollo de los procesos de Recursos Humanos, en la solución de problemas. Y que para ello es necesario tener un dominio en la disciplina profesional a demás de saber escuchar y expresarse tanto en su propia lengua y en una más.

11.12.- COMPETENCIA TEÓRICA

TEÓRICA	Menos Importante	Importante	Muy Importante	Lo mas Importante
2.1 Dominio teórico conceptual de su campo profesional	5	5	2	6
2.2 Dominio y pericia en: Diagnóstico, Intervención y /o prevención de problemas organizacionales.		6	8	4
2.3 Dominio y pericia en investigación como competencia de innovación.	8	7	2	1
2.4 Dominio y pericia en el manejo de instrumentos del área de Psicología Laboral para realizar funciones de Recursos Humanos. (Reclutamiento, Selección, Capacitación, y Desarrollo del personal).	2	3	5	8
TOTAL DE LA ESCALA	15	21	17	19



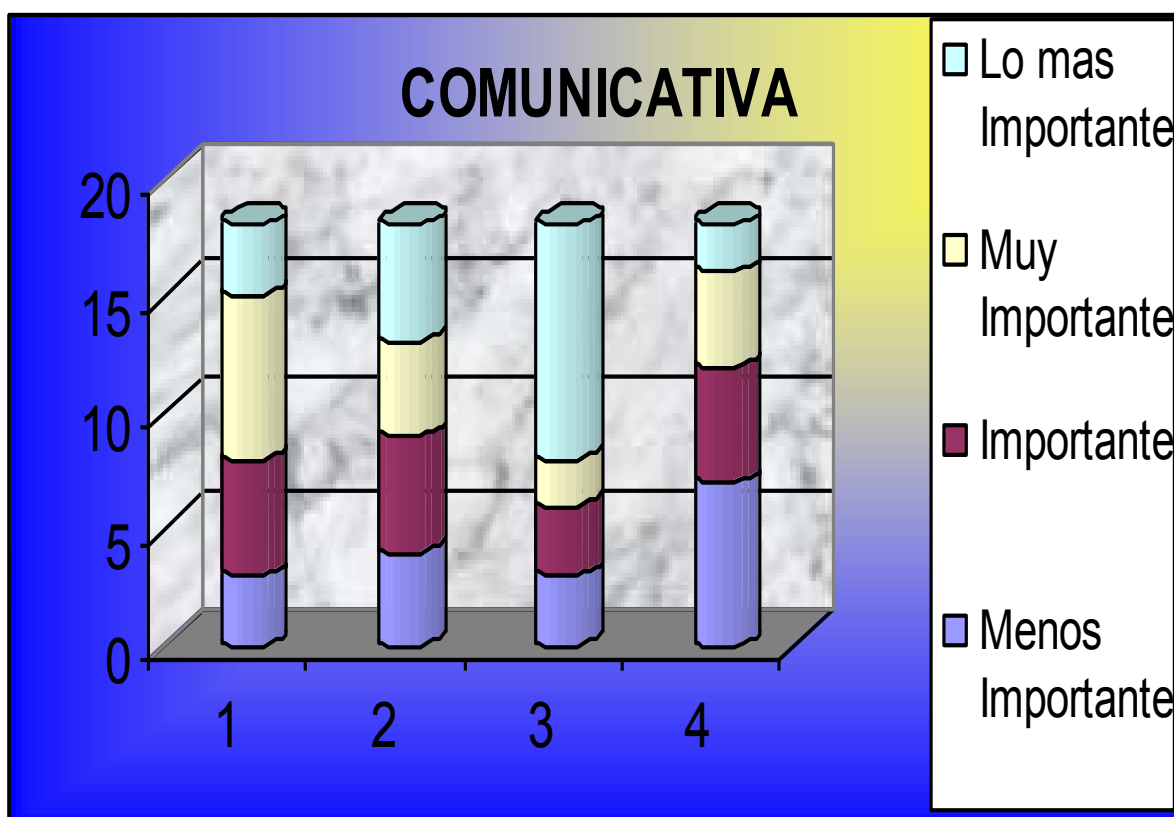
En la competencia teórica que incumbe los dominios y pericias es el manejo de instrumentos propios para la realización de sus funciones, para lo cual se requiere también el dominar los conceptos del campo.

11.12.1 OTRAS COMPETENCIAS TEORICAS

- Ψ Administración de Personal.
- Ψ Relaciones Industriales.
- Ψ Relaciones Laborales y Sindicales.
- Ψ Administración de Compensaciones.
- Ψ Seguridad Industrial.
- Ψ Prevención del conflicto.
- Ψ Persuasión.
- Ψ Globalización de su profesión en otros escenarios de trabajo.
- Ψ Estudio de comportamiento Humano en la Industria.
- Ψ Conocimiento y manejo de Técnicas del Factor Humano en la Industria.
- Ψ Aspectos relacionados a la Ley del IMSS.
- Ψ Manejo de Impuestos, nomina.
- Ψ Análisis y solución de conflictos.
- Ψ Conocimientos generales del sistema de calidad.
- Ψ Capacidad de análisis y de síntesis
- Ψ Orientación a la acción y resultados.
- Ψ Trabajo por Objetivos e indicadores.
- Ψ Dominio de la inteligencia emocional.

11.13.- COMPETENCIA COMUNICATIVA

COMUNICATIVA	Menos Importante	Importante	Muy Importante	Lo mas Importante
3.1 Dominio y pericia en la expresión oral y escrita de la lengua materna.	3	5	7	3
3.2 Dominio y pericia de la comprensión, oral y/o escrita de una segunda lengua.	4	5	4	5
3.3 Dominio y pericia para crear un clima de comunicación, participación y confianza en el personal.	3	3	2	10
3.4 Dominio y pericia de tecnología de informática	7	5	4	2
TOTAL DE LA ESCALA	17	18	17	20



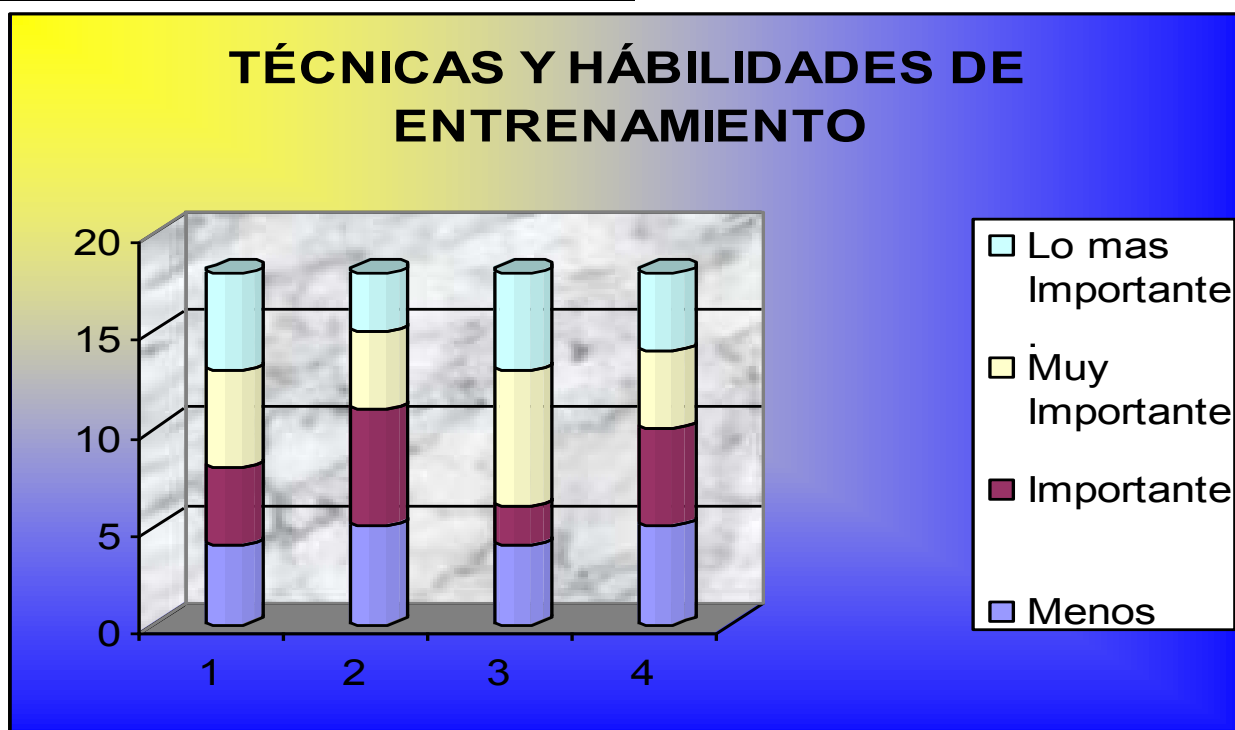
Lo más relevante es crear un clima de confianza, comunicación y participación del personal a través de la comprensión.

11.13.1.- OTRAS COMPETENCIAS COMUNICATIVAS

- Ψ Desarrollo e innovación de metodología de investigación del trabajo
- Ψ Análisis de la Conceptualización del ser del ser humano en la Industria y su comportamiento.
- Ψ Diseño y Construcción de Escenarios de Trabajo para las nuevas generaciones.
- Ψ Habilidad de negociación.
- Ψ Negociación Efectiva.
- Ψ Saber el lenguaje no verbal.
- Ψ Comunicación oportuna y de retroalimentación.
- Ψ Comunicación clara y concisa.
- Ψ Capacidad de efectuar presentaciones efectivas.
- Ψ Capacidad para ventas de proyectos y propuestas.

11.14.- COMPETENCIAS DE TECNICAS Y HABILIDADES DE ENTRENAMIENTO

TECNICAS Y HABILIDADES DE ENTRENAMIENTO	Menos Importantes	Importante	Muy Importante	Lo más Importante.
4.1 Dominio y pericia de estrategias centradas en entrenamiento del trabajador.	4	4	5	5
4.2 Dominio y pericia en evaluación del proceso de capacitación.	5	6	4	3
4.3 Capacidad de innovación y creatividad en su ejercicio profesional.	4	2	7	5
4.4 Dominio y pericia en la aplicación de técnicas grupales y manejo de grupos.	5	5	4	4
TOTAL DE LA ESCALA	18	17	20	17



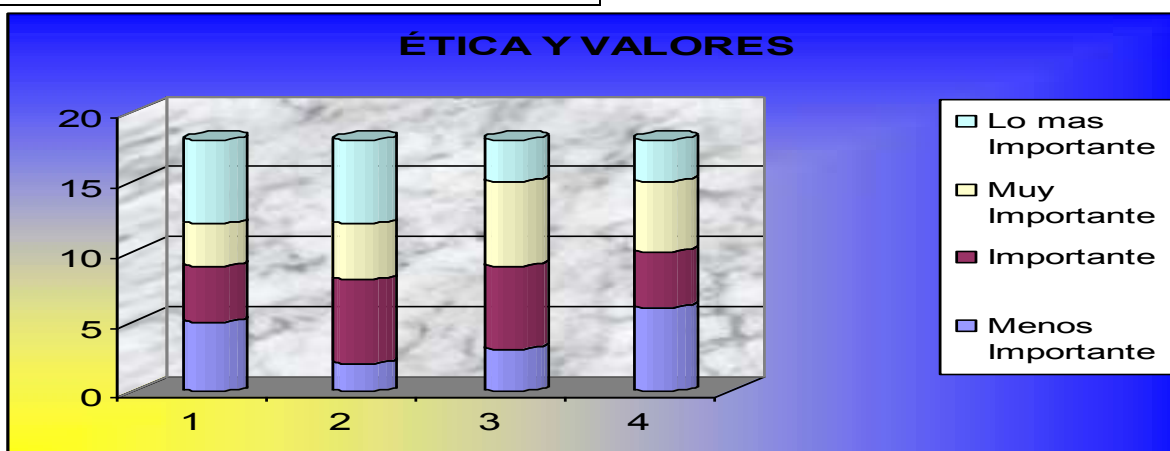
En esta habilidad destaca el entrenamiento y capacitación para que el personal mantenga un ejercicio innovador y creativo.

11.14.1.- OTRAS COMPETENCIAS DE TÉCNICAS Y HABILIDADES DE ENTRENAMIENTO

- Ψ Facilidad de Procesos de grupo.
- Ψ Modelos de planeación y Desarrollo de Recursos Humanos.
- Ψ Aplicación y administración de Herramientas para el desarrollo personal.
- Ψ Definición de cartas de reemplazo y personal clave
- Ψ Conocimiento y manejo de Human Side, 360 grados, EQI.
- Ψ Capacidad para crear procesos de entrenamiento, de valor agregado en el menor tiempo y costo.
- Ψ Aplicación de DNC.
- Ψ Dominio para interpretar, y analizar herramientas de diagnostico personal.
- Ψ Habilidad de coaching.
- Ψ Manejo de las emociones.

11.15.- ÉTICA Y VALORES

ÉTICA Y VALORES	Menos Importante	Importante	Muy Importante	Lo mas Importante
5.1 Compromiso profesional y humano con respecto a las demandas de la sociedad, participando y colaborando en la solución de problemas de la organización y su comunidad.	5	4	3	6
5.2 Promover los valores organizacionales, tales como: honestidad, solidaridad, responsabilidad, servicio al cliente y orientación a la calidad.	2	6	4	6
5.3 Capacidad de trabajo Inter. y multidisciplinario cooperando entre compañeros de trabajo para compartir conocimiento.	3	6	6	3
5.4 Disposición para la actualización y formación permanente.	6	4	5	3
TOTAL DE LA ESCALA	16	20	18	18



En esta competencia remarca la promoción de los valores tales como la honestidad, solidaridad, responsabilidad, servicio al cliente y orientación hacia la calidad como un compromiso profesional y humano con respecto a las demandas de la sociedad, de manera que pueda participar y colaborar además en la solución de problemas de la comunidad.

11.15.1.- OTRAS COMPETENCIAS ÉTICA Y VALORES

- Ψ Autenticidad, compromiso y Lealtad.
- Ψ Integridad y diversidad.
- Ψ Orientación al servicio, pasión y entusiasmo, capacidad para seguir aprendiendo.
- Ψ Más que otra cosa, el tener integridad, espíritu de servicio, el "hambre" de querer crecer y de enterarse de que sucede con los negocios, conocer los números de su negocio, pensar y actuar como propietario.
- Ψ Lealtad y tolerancia.
- Ψ Ética de trabajo.
- Ψ Inteligencia emocional.
- Ψ Capacidad de compromiso.
- Ψ Dominio de ética profesional.
- Ψ Dominio de la confidencialidad en el manejo de los procesos humanos.
- Ψ Habilidad de relación de ayuda.
- Ψ Por nuestra formación profesional estamos obligados a ser expertos en el conocimiento, vivencias y congruencia de los valores universales.

- Ψ Honestidad y honradez.
- Ψ Tolerancia a la presión.
- Ψ Equilibrio emocional para los retos.
- Ψ Hacer Benchmark con otras Universidades.
- Ψ Seguimiento a compromisos.
- Ψ Velocidad de respuesta.

11.16.- VENTAJAS QUE TENDRÍA AL CONTRATAR UN PSICÓLOGO (A) LABORAL EN VEZ DE OTRO PROFESIONISTA

- Ψ Su capacidad profesional para "leer" correctamente y evaluar a las personas, ser un "filtro de entrada" adecuado para la empresa.
- Ψ La formación que tiene en su carrera es totalmente adecuada y con ventajas para diferentes funciones del área de RH como: los Procesos de Reclutamiento y Selección, Evaluaciones Psicométrías para la contratación de Personal, Capacitación, Desarrollo Organizacional.
- Ψ Su ámbito de especialidad.
- Ψ Muy orientado hacia el comportamiento de la conducta de la gente.
- Ψ Sensibilidad del aspecto Humano.
- Ψ Que por su formación permite poder tener mayor acercamiento con el personal.
- Ψ Poder evaluar desde una óptica diferente el dinamismo social.
- Ψ Bases firmes en el enfoque al desarrollo humano.
- Ψ La especialización en comportamiento humano y relaciones interpersonales.

- Ψ Conoce mucho a la gente.
- Ψ Amplios conocimientos y una gran sensibilidad para manejar los procesos humanos en el contexto del trabajo.
- Ψ Que conoce bien el lado humano.
- Ψ Capacidad de observar procesos humanos para hacer prevención del conflicto o para mejorar las relaciones.
- Ψ Apoyo profesional.
- Ψ Especialista en el manejo humano.
- Ψ Adecuada comprensión de los procesos humanos.
- Ψ Entendimiento de los procesos humanos y su desarrollo.
- Ψ En el área de RH requerimos profesionales en Psicología para gestionar con conocimientos profundos del comportamiento humano y con vocación de servicio.
- Ψ Orientación hacia la gente.

11.17.- COMPETENCIAS QUE FALTAN EN LA FORMACIÓN A NUESTROS EGRESADOS CON RESPECTO A OTRAS CARRERAS

- Ψ Conocer los escenarios de Industria.
- Ψ Conocimiento sobre finanzas y mercadotecnia.
- Ψ Saber más matemáticas, número y saber e interesarse por el negocio al que van a trabajar.
- Ψ Ligar sus esfuerzos a resultados de negocios.
- Ψ Conocer más de procesos de estructura organizacional y estrategia de negocios.
- Ψ Dar a conocer la importancia de esta carrera de Psicología.
- Ψ Administrativas y de organización.
- Ψ Enfoque práctico a las necesidades reales de las empresas, menos teoría y más práctica de campo.
- Ψ Exposure nuevos procesos humanos como facilitación de equipos de trabajo, couchin, etc.
- Ψ Manejo de indicadores de negocios y técnicas administrativas.
- Ψ Bilingüe.
- Ψ Uso de herramientas modernas globales para el desarrollo del personal como Human Side, EQI, etc.
- Ψ Más que competencias les falta Práctica Profesional.

- Ψ Cálculos numéricos.
- Ψ Manejo de información estadística para las áreas operativas de Recursos Humanos como son Nóminas, IMSS, Impuestos, Sueldos y Salarios, Administración de las Compensaciones, Estudios de Mercado.
- Ψ Visión de negocio.
- Ψ Orientación para trabajar bajo indicadores y tiempos.
- Ψ Inglés, inglés, inglés.
- Ψ Pragmatismo Profesional y estrategias de negocios.
- Ψ Enfoque sistemático o sistemas de calidad total.
- Ψ Valores, ética y moral.
- Ψ Buenos Modales y comportamiento. (solo observen como se expresan y como se relacionan los alumnos en la universidad y la forma de expresarse verbal y escrita)
- Ψ Deben tener habilidades para entender la dinámica del negocio, como lograr resultados y como aplicar las técnicas de su conocimiento en el logro de resultados tangibles que lleven a lograr la misión de la organización.
- Ψ Entender las estrategias de la organización y cómo alinear los procesos humanos a las mismas.

12.- CONCLUSIONES

Encontramos que:

El 53 % (globalizando las actividades en RH similares.) de las personas entrevistadas trabajan para una organización en el área de recursos humanos y solo el 11% se dedican a la consultoría de los cuales el mayor porcentaje ocupa puestos a nivel gerencia, seguido ha este, el puesto de dirección y en menor porcentaje los niveles de coordinación y consultores.

En cuanto a preparación académica el 81 % han llevado una maestría relacionada a fin al ejercicio profesional y ninguno cuenta con Doctorado. Y que la mayoría son egresados de la U.A.N.L

Una generalidad ha cursado la Licenciatura en administración de empresas y otras profesiones como: derecho, contadores públicos, economistas, e ingenieros industriales que también ejercen el área de Recursos Humanos.

Ellos consideran que es deseable tener un nivel académico de maestría para lograr un desempeño de éxito y piensan que no es importante un doctorado para ocupar un puesto de alta dirección, esto puede estar asociado a que ninguno de ellos cuenta con este rango.

En cuanto al género el 89% son masculinos y solo el 11 % son del femenino.

En la experiencia mencionan que es deseable entre uno a cinco años. Y que es importante haber estado de uno a cinco años en un puesto de mando para poder competir a un puesto similar.

En la competencia general los ejecutivos le dan más prioridad a la habilidad para seleccionar diferentes estrategias administrativas en el desarrollo de los procesos de Recursos Humanos, en la solución de problemas. Y que para ello es necesario tener un dominio en la disciplina profesional a demás de saber escuchar y expresarse tanto en su propia lengua y en una más.

En la competencia **teórica** dan mayor relevancia al dominio y pericias de los instrumentos de la psicología laboral para la realización de sus funciones, y para lo cual se requiere también dominar los conceptos del campo.-

También es importante considerar las **otras competencias teóricas** que sugieren como; administración de personal, relaciones Industriales, relaciones laborales y sindicales, administración de compensaciones, seguridad industrial, prevención de conflicto, persuasión, globalización

de su profesión en otros escenarios de trabajo, estudio de comportamiento humano en la industria, conocimiento y manejo de técnicas del factor humano en la industria, aspectos relacionados a la ley del IMSS, manejo de impuestos, análisis y solución de conflictos, conocimientos generales del sistema de calidad, capacidad de análisis y de síntesis, orientación a la acción y resultados, trabajo por objetivos e indicadores, y dominio de la inteligencia emocional, para en su momento analizarlas y ver cuales serian relevantes para ser incluidas dentro del programa del psicólogo laboral y organizacional.

Lo más relevante en la **competencia comunicativa** que indicaron es el dominio y pericia para crear un clima de comunicación, participación y confianza en el personal, ahondado a esta la comprensión oral y escrita de una segunda lengua y que de acuerdo a la globalización se requiere del idioma inglés.

Otras competencias que presentaron son: el desarrollo e innovación de metodología de investigación del trabajo, el desarrollo e innovación de análisis de la conceptualización del ser humano en la industria y su comportamiento, el diseño y construcción de escenarios de trabajo para las nuevas generaciones, habilidad de negociaciones efectivas, saber el

lenguaje no verbal, comunicación oportuna y de retroalimentación, una comunicación clara y concisa, capacidad de efectuar presentaciones efectivas para ventas de proyectos y propuestas.

En la competencia de **técnicas y habilidades de entrenamiento** se sugieren el entrenamiento y capacitación para que el personal mantenga un ejercicio innovador y creativo.

Exteriorizan otras competencias de técnicas y habilidades de entrenamiento como: facilidad de procesos de grupo, modelos de planeación y desarrollo de recursos humanos, aplicación y administración de herramientas para el desarrollo personal. definición de cartas de reemplazo y personal clave, conocimiento y manejo de Human Side, 360 grados, EQI., capacidad para crear procesos de entrenamiento, de valor agregado en el menor tiempo y costo, aplicación de DNC., dominio para interpretar, y analizar herramientas de diagnostico personal, habilidad de coaching y manejo de las emociones, es importante, como ya se había mencionado que estas habilidades que proponen sean consideradas para el futuro.

En la competencia de **ética y valores** remarca la promoción de los **valores** tales como la honestidad, solidaridad, responsabilidad, servicio al cliente y orientación hacia la calidad como un compromiso profesional y humano con respecto a las demandas de la sociedad, de manera que pueda participar y colaborar a demás en la solución de problemas de la comunidad.

Consideran también importantes dentro de la competencia ética y valores otras como: autenticidad, compromiso, lealtad, integridad, diversidad, orientación al servicio, pasión y entusiasmo, capacidad para seguir aprendiendo, y más que otra cosa, el tener integridad, espíritu de servicio, el "hambre" de querer crecer y de enterarse de que sucede con los negocios, conocer los números de su negocio, pensar y actuar como propietario, lealtad, tolerancia, ética de trabajo, inteligencia emocional, capacidad de compromiso, dominio de ética profesional y de la confidencialidad en el manejo de los procesos humanos, habilidad de relaciones de ayuda, y por nuestra formación profesional estamos obligados a ser expertos en el conocimiento, vivencias y congruencia de los valores universales, también es importante considerar la tolerancia a la presión, equilibrio emocional para los retos, Hacer Benchmark con otras Universidades, seguimiento a compromisos, velocidad de respuesta.

Cabe mencionar que la información proporcionada por las personas entrevistadas esta muy enfocada a actividades administrativas, y esto puede deberse a que la mayoría de ellos cursaron carreras con un enfoque administrativo, pero ejercen en áreas de recursos humanos porque llevaron una maestría en psicología laboral y organizacional, relaciones industriales, o desarrollo organizacional.

Así podemos darnos cuenta que el enfoque de competencias profesionales es una oportunidad para transformar el modelo pedagógico centrado en conocimientos a otro que promueva la construcción de capacidades en función de habilidades, conocimientos y valores en forma integrada y representa un espacio abierto para la pedagogía “activa”, centradas en el trabajo del estudiante.

El desarrollo de competencias profesionales puede posibilitar un mayor acercamiento al mundo del trabajo ya que la formación de habilidades exigirá construir o simular situaciones para resolver problemas cercanos a la realidad y estas podrían ser certificadas como competencias laborales durante la vida académica o a lo largo del ejercicio profesional.

Al desarrollar las competencias enfocadas a las demandas de las organizaciones los alumnos podrán desarrollar capacidades para poder

establecer relaciones, anticipaciones e inferencias que propicien la generación de hipótesis y el establecimiento de deducciones significativas, que le conducirán a la solución de un problema o atender a los diferentes procesos implicados en todo aprendizaje y en todo desempeño (sensibilización, atención, cooperación, actuación y evaluación)

Y así podemos confirmar que para ser un profesional exitoso en el ejercicio de la Psicología Laboral y Organizacional, y como ser humano, es importante tener una actitud positiva, confiar en sí mismo, tener sensibilidad a las necesidades físicas y emocionales de nuestro prójimo, actuar siempre con humildad, así como conocer y manejar todos los procesos del área de recursos humanos y tener una capacitación continua a la vanguardia.

13.- RESUMEN

En general se resalta que para el dominio del campo que requieren la administración de los recursos humanos es importante la confianza en sí mismo, el conocimiento de una segunda lengua extranjera (Inglés, Japonés que son los países que más invierten en nuestra economía actualmente), además del dominio de su lengua natal, así como el conocimiento del nombre y utilidad de las herramientas necesarias dentro del giro de la empresa.

Se considera importante mencionar que las personas entrevistadas coinciden que los profesionistas cuenten con un grado en maestría, esto, para adquirir más herramientas que le faciliten un mayor y eficiente desempeño en su ejercicio y una experiencia laboral que oscile entre uno a cinco años, esto fortalecería aun más sus conocimientos y lograr la seguridad para actuar con responsabilidad en la toma de decisiones.

En su opinión dentro de las competencias teóricas conceptuales; la habilidad para saber escuchar y expresarse en forma oral como escrita y contar con una actitud democrática, son de igual importancia y básicas

en el desarrollo profesional para seleccionar diferentes estrategias administrativas en el desarrollo de los procesos de recursos humanos.

En la competencia teórica destacan: el dominio y pericia en investigación como capacidad de innovación, así como la inteligencia emocional, conocimientos generales del sistema de calidad y manejar en forma adecuada y actualizada las técnicas de medición del factor humano en la industria.

En la comunicativa consideran: el conocimiento y manejo de la tecnología de la informática, la habilidad para análisis de la conceptualización del ser humano en la industria y su comportamiento, así como generar una comunicación clara, concisa, oportuna y de retroalimentación.

Dentro de la competencia de técnicas y habilidades de entrenamiento se considero: el conocimiento y manejo de evaluación de los procesos de capacitación, la capacidad para crear procesos de entrenamiento de valor agregado en el menor tiempo y costo, y el dominio en la aplicación y administración de herramientas para el desarrollo del personal.

Y por último la de ética y valores mencionaron entre otras la disposición para la actualización y formación permanente, así como la orientación de servicio compromiso, lealtad, autenticidad, integridad, tolerancia y la capacidad de relación de ayuda.

Por todo lo anterior podemos decir que la educación debe avanzar de manera paralela al ritmo de la evolución tecnológico y social, sus objetivos son necesariamente cambiantes por lo que la meta no debe estar en conseguir un sistema de indicadores de la educación estáticos, de duración definida, sino unos que se puedan ir adaptando al sistema educativo y social de cada momento.

Los Profesionales más comprometidos y motivados pueden asegurar su ascenso de éxito dentro de las instituciones y organizaciones públicas o privadas complementando su formación con una especialización, siempre y cuando este relacionada con el área y que les permite asumir mayores responsabilidades y proyectarse profesionalmente.

Con estos resultados, y como bien se considero dentro del objetivo, esperamos que sirva como indicador del cambio en algunos programas de las instituciones dedicadas a la enseñanza.

El propósito del cambio es ayudar a que las Instituciones educativas logren sus objetivos con mayor eficacia, remplazando algunas estructuras, programas y/o prácticas por otras mejores, para que en realidad se perciban como “mejores” es importante analizar cómo y bajo qué condiciones el cambio educativo mejorara para que no se convierta en un cambio por el cambio.

Las competencias constituyen un enfoque para orientar los procesos educativos y no son la panacea a todos los problemas escolares, por lo que deben ser asumidas con espíritu crítico y flexible, lejos de todo fundamentalismo. Puede que dentro de algunos años este enfoque pierda su vigencia y validez, pero también es probable que aporte elementos para mejorar la calidad de la formación educativa.

14.- SUGERENCIAS

- 1.** En esta investigación nos dimos cuenta de las necesidades o competencias que requiere el profesionista de ahora, de acuerdo a los datos que nos brindaron las personas entrevistadas, para poder ser competente e ir a la par con el mundo cambiante, así como poder competir con un desempeño exitoso en puestos de mayor jerarquía y esto nos llevaría a pensar y a analizar como ha sido preparado el profesionistas de ahora, entonces tendríamos que formar o crear nuevos programas.

- 2.** El diseño de un programa basado en competencias, nos puede ayudar a ir cerrando brecha que tradicionalmente se han presentado entre las universidades y las empresas, entre la educación y el trabajo.

- 3.** Modelar la conducta técnico productivo de las personas, provocando un desarrollo intelectual e integral en función del bienestar social.

4. Mejorar el modelo pedagógico que se ha practicado en las distintas facultades de psicología ya que a menudo se califica como enciclopédico, memorista y centrado en la cátedra magistral.
5. El enfoque de competencias se puede presentar como una estrategia pedagógica (para la formación) y didáctica (para orientar la metodología) por su búsqueda en la armonización del saber, el hacer y el ser; dándole gran importancia al componente de prácticas, aplicaciones y solución de problemas del entorno, para que al profesional se le facilite combinar una serie de competencias básicas, genéricas o transversales y unas específicas.
6. Un programa basado en la formación por competencias buscará integrar las capacidades intelectuales y comunicativas con las propias de la solución de problemas a la cual está llamada la profesión en particular, dando lugar a las competencias profesionales que se definen como: un subconjunto de las

competencias laborales y están relacionadas con el ejercicio calificado de una profesión. Corresponden al conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que debe poseer un profesional para el desempeño calificado de su actividad laboral.

7. Es importante reconocer los aportes de las competencias al proceso de enseñanza aprendizaje, y debe prevenirse la tendencia actual al querer asumir todas las actividades desde ese enfoque.

8. Las competencias entraron en la educación desde el campo de la evaluación y el aprendizaje, pero hay que tener presente que ellas han de integrarse a lo estructural de todo el proceso pedagógico y no solamente a la evolución. La formación de competencias corre el riesgo de que todo el nuevo conocimiento se convierta en una nueva competencia o de que a todo se le quiera dar el nombre de competencia, con lo que las nuevas listas de identificación de competencias se hacen interminables.

9. En ese contexto las facultades pueden estructurar los programas en función no sólo de los conocimientos científicos y tecnológicos, sino también en la mira de la solución de problemas reales de las organizaciones e instituciones y de la sociedad en general. Tradicionalmente, las facultades dan mucha importancia a los conocimientos, al saber, mientras que las habilidades, los valores y las actitudes aparecen en forma secundaria y a veces marginal.

10. No obstante, en el entorno laboral, el desempeño profesional pareciera ser lo contrario: las habilidades y la experiencia junto a los valores y las actitudes juegan un papel mayor o igual que los conocimientos mismos.

11. Para implementar en el programa las competencias profesionales es necesaria una gran participación de expertos, en lo posible del medio empresarial, en las diferentes áreas de la psicología laboral y organizacional que le den validez a las evidencias del aprendizaje y a los campos de aplicación.

15.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ψ Ascary, A & Peña,A (2006₃₁)

ψ Barbier, Jean-Marie (199₃₁₀), p. 21, 23

ψ Baron, Robert A (1996₁₆) p.438, Psicología, Editorial Prentice Hall,3^a. Edición.

ψ Barrabantes, E, (2000₃)

ψ Blue, Milton y Naylor, James. (1992₂₄). Psicología Industrial Editorial Trillas, 2da, Edición. México.

ψ Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos, España
papeles@correos.cop.es ISSN (Versión impresa):0214-7823 (23)

ψ Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos, España
papeles@correos.cop.es ISSN (Versión impresa):0214-7823 (29)

ψ Chiavenato, I. (2006₄) p.114; 5ta. Edición. Administración de Recursos Humanos, ED. McGraw Hill.

ψ Chiavenato, I. (2006₅) p.115; 5ta. Edición. Administración de Recursos Humanos, ED. McGraw Hill.

ψ Chiavenato, I. (2006₆) p. 210; 5ta. Edición. Administración de Recursos Humanos, ED. Mc Graw Hill.

ψ Chiavenato, I. (2006₂₂) p. 2; 5ta. Edición. Administración de Recursos Humanos, ED. Mc Graw Hill.

ψ García Romero, Horacio (1995₂₁) p.45, 46 Metodología de la Investigación en Salud, Editorial McGraw-Hill Interamericana.

ψ Gibson, L., Ivancevich, J., Donnelly, J. (2003₇)

ψ Iberfop-eoi (1998₁)

ψ Marroquin, E.J. (1980₂₅). p. 1, 9,91. Consideraciones en torno al empleo de los egresados de las instituciones de educación superior.

ψ Monografías, <http://www.monografias.com>. Psicología Laboral y Organizacional.

ψ Morfin, (1996₂)

ψ Muchinsky Paúl M. (2002₈) p.187; Psicología aplicada al trabajo, Sexta edición. Ed. Thomson Editores.

ψ Muchinsky Paul M. (2002₉) p. 368; Psicología aplicada al trabajo, Sexta edición. Ed. Thomson Editores.

ψ OIT. CINTERFOR. Definiciones de competencia en las instituciones dedicadas a la formación y desarrollo de los recursos humanos. www.ilo.org (2006₁₃).

ψ Papalia, Diane E. (2005₁₇) p.213; *Desarrollo Humano. 9na. Edición*; Editorial Mc Graw Hilw.

ψ Rev.fac.ing.univ. Antioquia no.40 Medellín Apr./June (2007₂₀)

ψ Spector, Paul E. (2002₁₉) p.4; *Psicología industrial y organizacional*; Editorial Moderno.

ψ Tamayo, (2003₁₄) p.3

ψ Vossio, (200₁₂)

ψ Visual, (1997₁₈)

ψ Wikipedia, la enciclopedia libre. (Ago 2008₁₁)

<http://es.wikipedia.org/wiki/Definicion>.

ψ Wikipedia, (2005₁₅) la enciclopedia libre.

16.- ANEXOS

16.1.- Anexo 1



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
Facultad de Psicología
Subdirección de Posgrado
Maestría en Psicología Industrial/Organizacional

ψ La presente encuesta está constituida por formulaciones orientadas a conocer la percepción que se tiene referente al perfil profesional en competencias del psicólogo(a) laboral en esta institución educativa. Cabe mencionar que la información recabada es para fines de investigación, sin embargo, permitirá ofrecer un acercamiento en la apreciación de dicho perfil, ante esto, dicha recolección es absolutamente anónima, y confidencial.

Por último resulta importante debido a la finalidad del instrumento solicitarle que conteste las siguientes secciones con sinceridad y honestidad, ya que su opinión es de gran importancia para los cambios o mejoras de la institución.

Departamento /o Área: _____

Nombre del puesto: _____

Grado académico: _____

Escuela de Procedencia: _____

Carrera: _____

Genero: _____

Instrucciones.- Señale con una X las características que usted considera debe tener el psicólogo (a) laboral para desempeñar su profesión.

Grado Académico deseable:

Licenciatura _____ Maestría. _____ Doctorado _____

Experiencia Laboral:

Ninguna _____ 1 – 5 años _____ 6 – 10 años _____ + 10 años _____

Experiencia en puestos de mando:

Ninguna _____ 1 –5 años _____ 6 – 10 años _____ + 10 años _____

Instrucciones.- Lea las siguientes competencias o dominios que debe de tener el psicólogo (a), y jerarquice en cada recuadro del número 1 en adelante, en orden de importancia desde su particular punto de vista, siendo el número:

- 1 = como menos importante
- 2 = como importante
- 3 = como muy importante
- 4 = lo más importante

1. Competencia general

1.1 Formación teórico conceptual con un dominio en la disciplina profesional que ejerce.	
1.2 Habilidad para saber escuchar y expresarse en forma oral y escrita en su propia lengua y en una segunda lengua extranjera.	
1.3 Habilidad para seleccionar diferentes estrategias administrativas para el desarrollo de los procesos de Recursos Humanos.	
1.4 Actitud democrática, responsabilidad, respeto por todas las personas y grupos humanos.	

2. Competencia Teórica.

2.1 Dominio teórico conceptual de su campo profesional.	
2.2 Dominio y pericia en: Diagnóstico, Intervención y /o prevención de problemas organizacionales.	
2.3 Dominio y pericia en investigación como competencia de innovación.	
2.4 Dominio y pericia en el manejo de instrumentos del Área de Psicología Laboral para realizar las funciones de Recursos Humanos. (Reclutamiento, Selección, Capacitación y Desarrollo de Personal).	

Describa otras competencias teóricas

3. Competencia Comunicativa.

3.1 Dominio y pericia en la expresión oral y escrita de la lengua materna	
3.2 Dominio y pericia de la comprensión, oral y/o escrita de una segunda lengua.	
3.3 Dominio y pericia para crear un clima de comunicación, participación y confianza en el personal.	
3.4 Dominio y pericia en el dominio de tecnología de informática.	

Describa otras competencias comunicativas.

4. Competencia de Técnicas y Habilidades de Entrenamiento.

4.1 Dominio y pericia de estrategias de entrenamiento centradas en el participante.	
4.2 Dominio y pericia en evaluación del proceso de capacitación.	
4.3 Capacidad de innovación y creatividad en su práctica profesional.	
4.4 Dominio y pericia en la aplicación de técnicas grupales y manejo de grupos.	

Describa otras competencias de técnicas y habilidades.

5. Competencia Ética y valores.

5.1 Compromiso profesional y humano con respecto a las demandas de la sociedad, participando y colaborando en la solución de problemas de la organización y su comunidad.	
5.2 Promover los valores organizacionales, tales como: honestidad, solidaridad, responsabilidad, servicio al cliente y orientación a la calidad.	
5.3 Capacidad de trabajo Inter. y multidisciplinario cooperando entre compañeros de trabajo para compartir conocimiento.	
5.4 Disposición para la actualización y formación permanente.	

Si lo desea, describa otras competencias éticas y de valores que considere importantes.

¿Que ventajas considera que tendría al contratar un Psicólogo (a) Laboral en vez de otro profesionista?

¿Que competencias le faltan en formación a nuestros egresados con respecto a otras carreras?

Gracias por su colaboración